



神奈川県企業庁
水道部経営課

令和元年度
神奈川県営水道についての
お客さま意識調査報告書

目次

第1章 調査の概要.....	1
1. 調査実施の目的	3
2. 調査の概要.....	3
3. 調査結果を見る上での注意事項.....	3
4. 標本誤差	4
5. 調査結果の概要	5
(1) 県営水道について.....	5
① 県営水道についてのイメージ.....	5
(2) 水道水の水質について	6
① 水道水への満足度.....	6
② 水道水について大切なこと	7
(3) 水道水の使用について	8
① 水道使用量.....	8
② 家庭で使用する水.....	9
③ 入浴（シャワーのみを含む）について	10
④ 食事を作ることについて	12
⑤ 洗濯について	13
(4) 節水について.....	14
① 節水意識・行動について	14
② 節水型機器の使用状況.....	16
(5) 県営水道の事業について.....	18
① 災害対策の進め方の認識.....	18
② 水道管の更新の取組の認識	19
③ 水道施設の更新及び維持管理についての認識	20
(6) 県営水道の上水道料金について.....	21
① 現在の水道料金についての認識.....	21
② 水道料金についての知識.....	22
③ 水道料金の仕組みへの意見	23
④ 水道利用加入金制度について.....	25
(7) 水道の広報活動等について	26
① 県営水道について知りたい情報.....	26
② 県営水道に関する情報を知る手段	27
③ 県営水道が行っている事業について.....	28

6. 前回調査との比較.....	29
(1) 水道水の用途別の使用状況【問5】＜前回調査 問1＞	29
(2) 水道水のおいしさの満足度【問2】＜前回調査 問3＞	29
(3) 県営水道に関して知りたい情報【問24】＜前回調査 問17＞	29
(4) 県営水道に関する情報を知る手段【問25】＜前回調査 問18＞	29
7. 前回調査の結果（抜粋）	30
第2章 お客さま意識調査の結果.....	33
1. 基本属性	35
(1) 年齢	35
(2) 居住地.....	35
(3) 同居者の有無.....	36
(4) 家族数（同居者数）（単身の場合は1人、同居者ありの場合は2人以上）	36
(5) 住居形態	37
2. 県営水道について.....	38
(1) 県営水道のイメージ.....	38
3. 水道水の水質について.....	45
(1) 水道水の満足度	45
(2) 水道水で大切に思うこと.....	47
4. 水道水の使用について.....	49
(1) 水道水の使用量.....	49
(2) 水の使い方	53
(3) 入浴の頻度	58
(4) 入浴の仕方	61
(5) お湯の入れ替え頻度.....	65
(6) 炊事の頻度	68
(7) 洗濯の頻度	74
5. 節水について	77
(1) 節水意識	77
(2) 節水のための行動.....	78
(3) 節水型機器	80
(4) 節水型機器を使用しない理由	90
(5) 節水型機器購入の検討	91
6. 県営水道の事業について.....	92
(1) 災害対策について.....	92
(2) 水道管の更新の取組.....	100
(3) 水道施設の更新・維持管理.....	109

7. 県営水道の上水道料金について	120
(1) 上水道料金について	120
(2) 上水道料金について知っていること	124
(3) 基本料金について	126
(4) 基本水量について	129
(5) 従量料金について	133
(6) 用途別料金について	138
(7) 水道利用加入金制度について	141
8. 県営水道の広報活動等について	144
(1) 知りたい情報について	144
(2) 情報の入手方法	146
(3) 県営水道の事業について	148
9. 自由意見	153
資料1 単純集計結果	157
資料2 調査票	179

第 1 章 調査の概要

1. 調査実施の目的

県営水道では、お客さまの水使用の動向や意識、ご意見やご要望を把握して、今後の事業運営の基礎資料として活用するために、個人と事業所等のお客さまを対象に標記調査を実施しました。

2. 調査の概要

項目	お客さま意識調査
調査対象	県営水道給水区域内在住 満 20 歳以上の 5,000 人（住民基本台帳からの層化無作為抽出）
調査方法	郵送によるアンケート配布および回収 インターネットによるアンケート調査
調査期間	令和 元 年 11 月 18 日（月）～ 令和 元 年 12 月 2 日（月）
回収結果	有効回収数 2,413 件（有効回収率 48.3%）
調査内容	水道水等の使用状況、節水状況、県営水道が取り組むべき事業、水道料金の支払方法や仕組みへの意見、水道事業に関する知りたい情報等

3. 調査結果を見る上での注意事項

- ・本文、表、グラフなどに使われる「n」は、各設問に対する回答者数である。
- ・百分率（%）の計算は、小数第 2 位を四捨五入し、小数第 1 位まで表示した。したがって、単数回答（1 つだけ選ぶ問）においても、四捨五入の影響で、%を足し合わせて 100%にならない場合がある。
- ・複数回答（2 つ以上選んでよい問）においては、%の合計が 100%を超える場合がある。
- ・本文、表、グラフは、表示の都合上、調査票の選択肢等の文言を一部簡略化している場合がある。
- ・クロス集計の項目に無回答がある場合、これを表示していない。よって全体の数値と各項目の和が一致しない場合がある。
- ・回答者数が 30 未満の場合、比率が上下しやすいため、傾向を見るにとどめ、本文中では触れていない場合がある。

4. 標本誤差

標本誤差は次式で得られ、①比率算出の基数 (n)、②回答の比率 (p) によって誤差幅が異なる。

$$\text{標本誤差} = \pm 2 \sqrt{2 \times \frac{N-n}{N-1} \times \frac{p(1-p)}{n}}$$

N = 母集団数 (20 歳以上人口)
 n = 比率算出の基数 (回答者数)
 p = 回答の比率 (%)

今回の調査結果の標本誤差は下記のようになる。

回答比率 (p) \ n	90%または 10%程度	80%または 20%程度	70%または 30%程度	60%または 40%程度	50%程度
2500	±1.70%	±2.26%	±2.59%	±2.77%	±2.83%
2413	±1.73%	±2.30%	±2.64%	±2.82%	±2.88%
2000	±1.90%	±2.53%	±2.90%	±3.10%	±3.16%
1500	±2.19%	±2.92%	±3.35%	±3.58%	±3.65%
1000	±2.68%	±3.58%	±4.10%	±4.38%	±4.47%
500	±3.79%	±5.06%	±5.80%	±6.20%	±6.32%

※上表は $\frac{N-n}{N-1} \div 1$ として算出している。なお、この表の計算式の信頼度は 95% である。

注/この表の見方

標本誤差とは、今回のように全体 (母集団) の中から一部を抽出して行う標本調査では、全体を対象に行った調査と比べ、調査結果に差が生じることがあり、その誤差のことをいう。この誤差は、標本の抽出方法や標本数によって異なるが、その誤差を数学的に計算することが可能である。その計算式を今回の調査に当てはめて算出したのが、上記の表である。見方としては、例えば、「ある設問の回答者数が 2,500 人であり、その設問中の選択肢の回答比率が 60%であった場合、その回答比率の誤差の範囲は最高でも「±2.77%以内 (57.23~62.77%) である」とみることができる。

5. 調査結果の概要

(1) 県営水道について

① 県営水道についてのイメージ

安心・安全な水を届けている、仕事ぶりは丁寧である、について8割以上が肯定的なイメージを持っている。

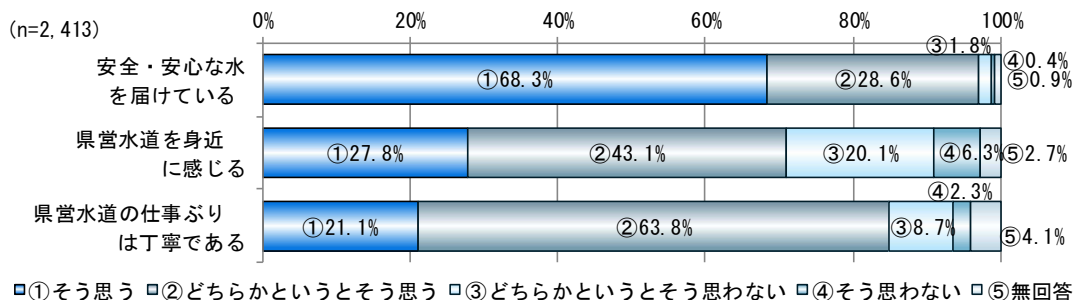


図 1 県営水道のイメージ【単数回答】

◇ 8割以上の方が県営水道について肯定的なイメージ

安心・安全な水を届けていると感じている人は、「そう思う」(68.3%)、「どちらかというと思う」(28.6%)で合わせて9割を超えており、身近に感じるかについては、「そう思う」(27.8%)、「どちらかというと思う」(43.1%)で7割を超えている。また、「そう思う」(21.1%)、「どちらかというと思う」(63.8%)で8割以上の方が県営水道の仕事ぶりは丁寧であるというイメージを持っている。

◇ 特に高齢者には好印象

年代別・同居者有では全年代において6割以上が「安全・安心な水を届けている」と思っており、特に70歳以上は7割以上となり高くなっている。また「県営水道を身近に感じる」の割合が高かったのは同居者の有無に関わらず70歳以上が高くなっている。「県営水道の仕事ぶりは丁寧である」に関しては、年代が上がるにつれて「そう思う」、「どちらかというと思う」の割合が増加している。

◇ 使用水量が多い人ほど「安全・安心」と考えている

「安全・安心な水を届けている」では、使用水量が多いほど「そう思う」と回答した人が多い傾向がある。「県営水道を身近に感じる」、「県営水道の仕事ぶりは丁寧である」では、「どちらかというと思う」の割合が高くなっている。

(2) 水道水の水質について

① 水道水への満足度

おいしさ、におい、安全性、すべてについて、8割以上の人が肯定的なイメージを持っている。

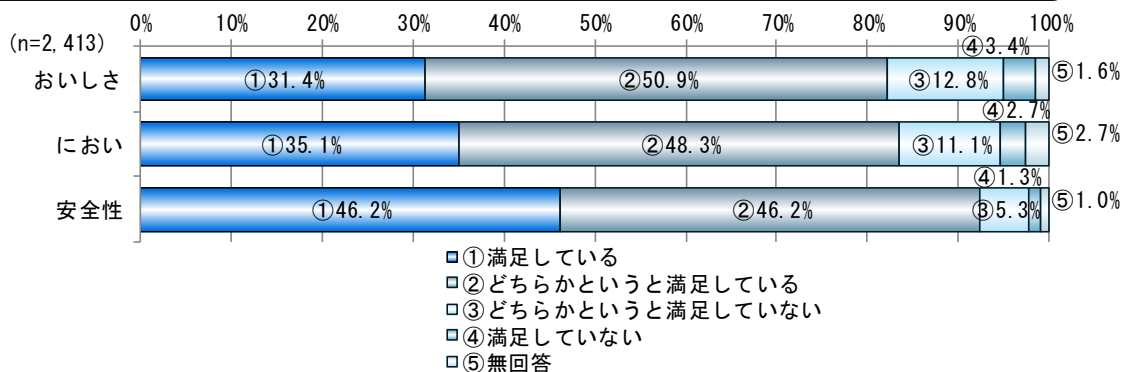


図 2 水道水の満足度【単数回答】

◇満足度は8割以上の人が肯定的

おいしさについて「どちらかという満足している」(50.9%)が最も多く、「満足している」(31.4%)と合わせると8割以上が肯定的に感じている。においについても「どちらかという満足している」(48.3%)が最も多く、「満足している」(35.1%)と合わせると8割以上が肯定的に感じている。安全性については「満足している」(46.2%)、「どちらかという満足している」(46.2%)で合わせて9割以上と多くの人が肯定的である。

◇特に高齢者の満足度が高い

年代別にみると、全年代でおいしさ、におい、安全性に「満足している」の割合は高く、特に70歳以上において割合が高くなっている。

② 水道水について大切なこと

安全で安心な水道水を大切だと考えている人は7割を超えている。

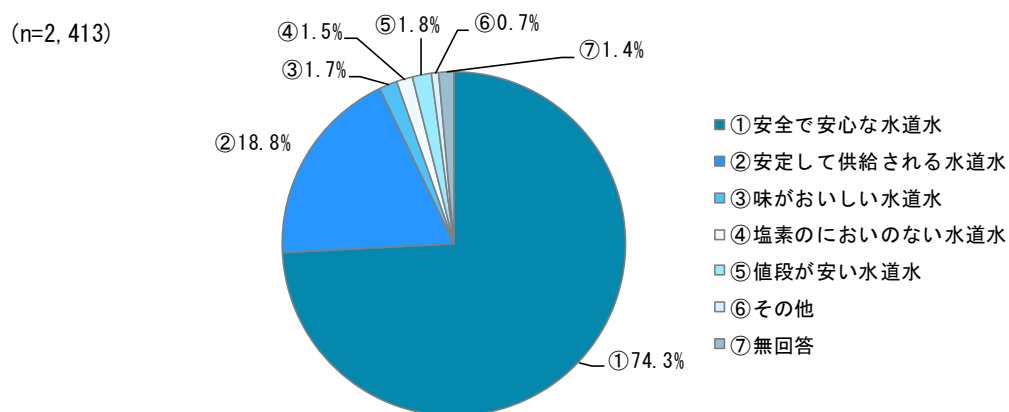


図 3 水道水の大切さの意識【単数回答】

◇ 7割以上が「安全・安心」を意識

水道水について、「安全で安心な水道水」(74.3%)が最も多く、次いで「安定して供給される水道水」(18.8%)が多くなっている。年代別にみると、どの年代も7割を超えて「安全で安心な水道水」と認識している。

(3) 水道水の使用について

① 水道使用量

家庭での使用水量は同居者がいない家庭では20 m³未満の割合が最も高く、家族数が増えるほど使用水量も多くなっているが、一人当たり使用水量は逡減している。

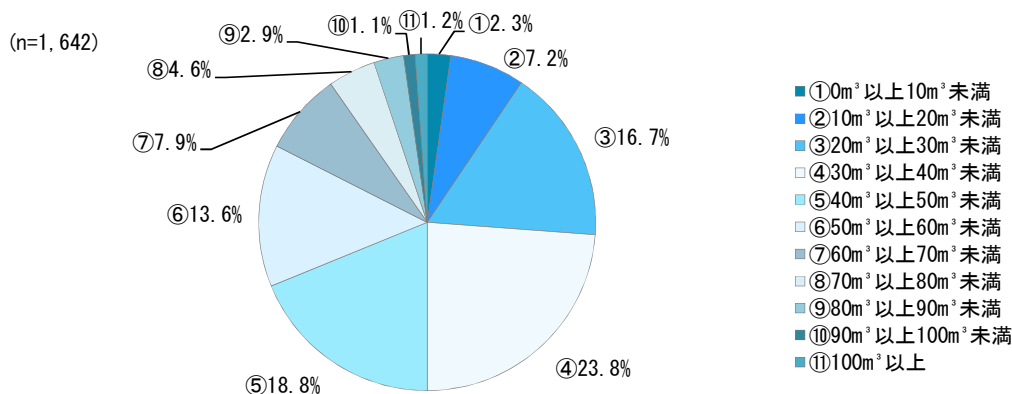


図 4 自宅の水道使用水量【数値回答】

◇家族数が増えるほど使用水量も多くなり、一人当たり使用水量は逡減する

同居者の有無でみると、単身世帯で20 m³未満の割合が最も高くなっており、家族数が増えるほど使用水量も多くなっている一方で、一人当たりの平均使用水量は、家族数が増えるほど逡減する。

同居者有無と年代別でみると、同居者のいない単身世帯のほうが使用水量は少ない。

◇住居形態を問わず「20 m³以上 40 m³未満」の層が多い

住居形態別でみると、一戸建て、2階建てまでの集合住宅、3階建て以上の集合住宅の全てにおいて「20 m³以上 40 m³未満」の割合が4割程度と高くなっている。2階建てまでの集合住宅についての同居人数別でみると、単身世帯は「20 m³未満」の回答が多く、2人以上で「20 m³以上 40 m³未満」が高くなり、人数が増えるにつれそれ以上の使用水量の回答も増えている。

② 家庭で使用する水

飲用（お茶・コーヒー等用も含む）、調理用、いずれも「そのままの水道水」、「浄水器を通した水道水」を使用する人が多い。また、飲用、お茶、調理用の順にそのままの水道水の使用割合が増加する。

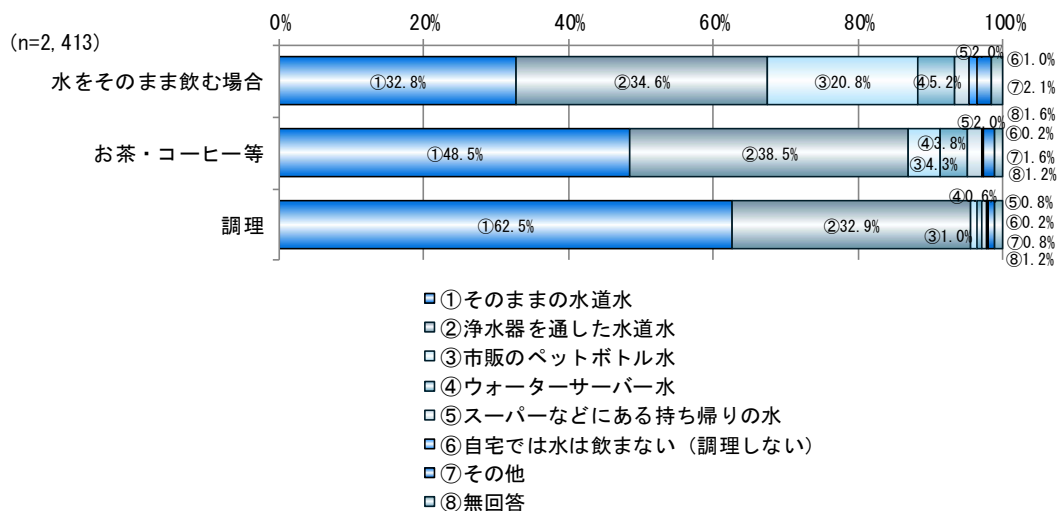


図 5 水の使い方【単数回答】

◇年代が上がるほど水道水をそのまま飲用する割合が高い

水をそのまま飲む場合、「浄水器を通した水道水」を使用する（34.6%）と回答した人が最も多く、「そのままの水道水」を使用する人（32.8%）も次いで多い。水をそのまま飲む場合、70歳以上は4割以上が「そのままの水道水」となっているが50歳代以下は「浄水器を通した水道水」の割合の方が高くなっている。「そのままの水道水」を飲む割合は年代が上がるにつれて増える。

◇調理やお茶・コーヒー等ではそのままの水道水の使用率が高い

調理をする場合については、「そのままの水道水」を使用する人（62.5%）が最も多く、「浄水器を通した水道水」を使用する人（32.9%）も次いでいる。お茶・コーヒー等をいれる場合、「そのままの水道水」を使用する人（48.5%）が最も多く、「浄水器を通した水道水」を使用する人（38.5%）も次いでいる。

③ 入浴（シャワーのみを含む）について

8割以上が1日に1回入浴し、いつも浴槽につかるのは4割程度で、お湯を毎回入れ替える人が6割程度である。高齢世帯及び単身世帯は、入浴回数及び浴槽の湯の入れ替え頻度が減少する。

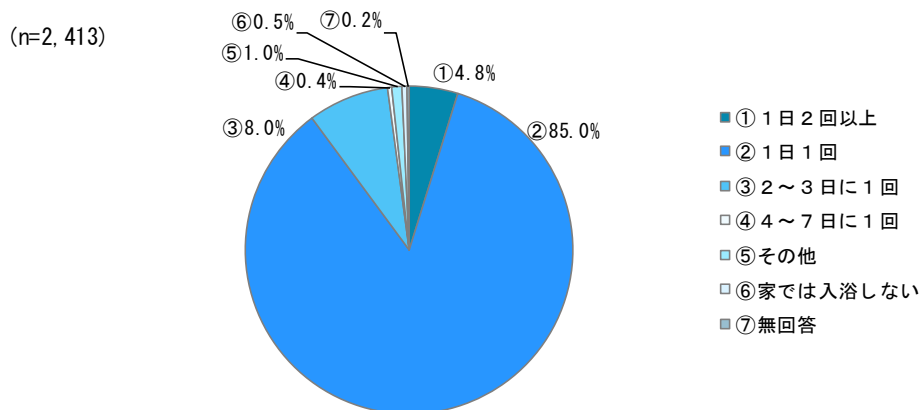


図 6 自宅での入浴頻度【単数回答】

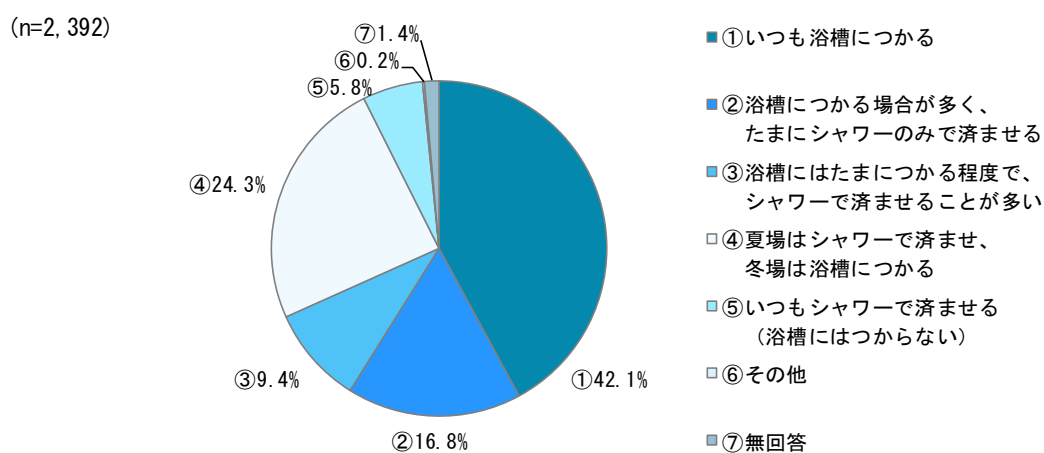


図 7 入浴方法【単数回答】

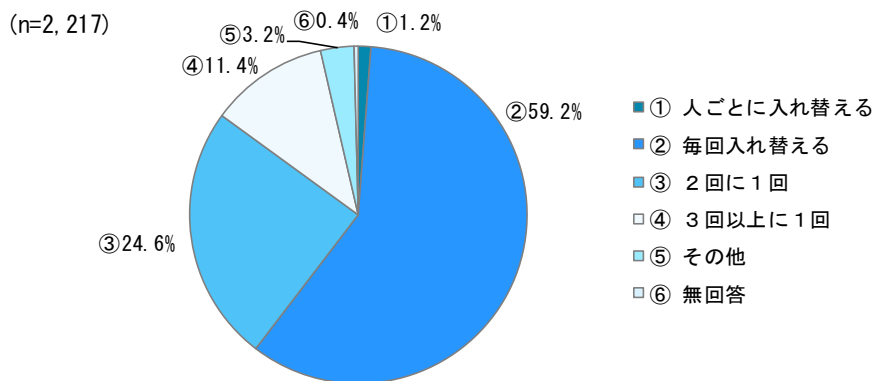


図 8 浴槽の湯を入れ替える頻度【単数回答】

◇ 8割が1日に1回の入浴

入浴の回数について、自宅で「1日に1回」(85.0%)入浴している人が最も多くなっている。

高齢世帯で同居者がいない単身世帯は最も入浴回数が少ない。

同居人数が少なくなるほど、「2～3日に1回」入浴する人の割合が高くなっている。

◇ 年代が上がるほどいつも浴槽につかる割合が高い

入浴方法について、「いつも浴槽につかる」(42.1%)と回答する人が多い。「いつも浴槽につかる」人は年代が上がるほど高くなっており、「シャワーで済ませる」人の割合は、年代が若くなるほど高くなっている。

60歳未満の単身世帯は「いつもシャワーで済ませる」(36.1%)人の割合が最も多い。

また、高齢者世帯であっても単身世帯はシャワーを使用する割合が高くなる。

◇ 特に同居人数が多いほど浴槽につかる割合は高い

家族数(同居者数)別にみると、「いつも浴槽につかる」のは同居人数が6人以上で半数を占めているが、同居人数が少なくなるほどその割合は低くなる。また、水道使用量別にみると、水道使用量が増えるにつれて「いつも浴槽につかる」と回答する割合が高くなっている。住居形態別にみると、「いつも浴槽につかる」人は一戸建て世帯で4割以上と高くなっており、「シャワーで済ませる」人の割合は、集合住宅で高くなっている。

◇ 家庭で最も若い世代の年齢層が低いほど浴槽の湯の入れ替え頻度が増える

浴槽のお湯を入れ替える頻度については、「毎回入れ替える」(59.2%)人が半数以上いる。家庭で最も若い世代別にみると、最も若い世代の年齢層が低いほど「毎回入れ替える」家庭は多く、9歳以下(75.9%)が最も割合が高く、70歳以上(46.7%)が最も割合が低い。

④ 食事を作ることについて

月～金（又は仕事や学校の日）も、土日祝日（又は仕事や学校が休みの日）とも半数以上が1日3回食事を作っている。また、単身世帯ほど調理回数は減少し、40～59歳台の単身世帯は1日1回が最も多い。

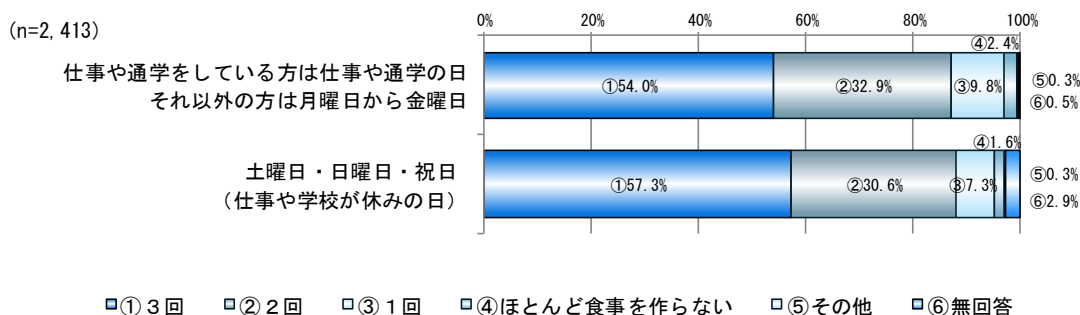


図 9 炊事頻度【単数回答】

◇平日・休日を問わず5割以上が1日3回食事を作っている

月～金又は仕事や学校の日について、「1日3回」食事を作る（54.0%）が最も多い。また、土日祝日又は仕事や学校が休みの日についても「1日3回」食事を作る（57.3%）が最も多くなっている。年代別にみると、平日1日当たり「3回」調理すると回答した人は70歳代以上が7割を占めているが20歳代から50歳代では約4割に減っている。

◇単身世帯ほど調理回数が少ない傾向

家族数（同居者数）別にみると、単身世帯の場合は調理回数が少なく、「1日2回」が約4割近くなっている。60歳未満の単身世帯では、1日あたりの調理回数がさらに少なくなり、40～49歳及び50～59歳では、1日1回が最も多い。

⑤ 洗濯について

半数以上の人が毎日1回洗濯をしており、「1日2回以上」及び「2～3日に1回」洗濯している人も、それぞれ約2割を占める。

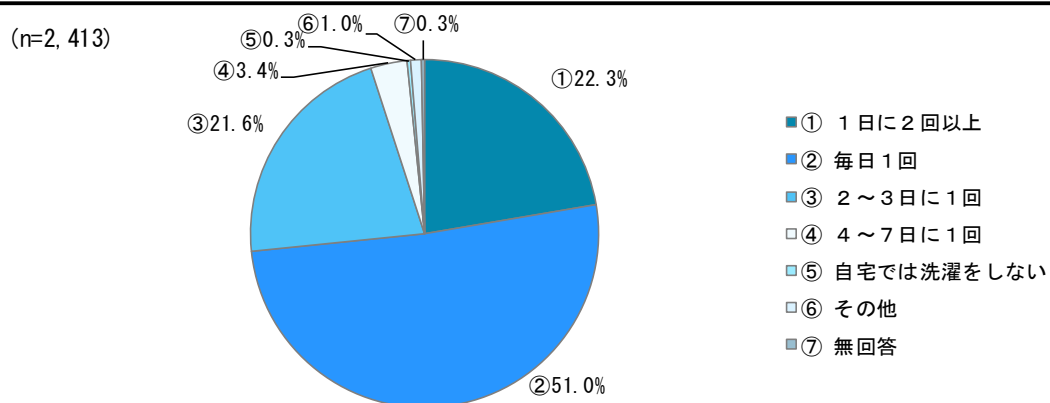


図 10 洗濯の頻度【単数回答】

◇ 5割以上が1日1回の洗濯

洗濯回数について、「毎日1回洗濯する」(51.0%)人が最も多く、「1日に2回以上」(22.3%)と「2～3日に1回」(21.6%)もそれぞれ約2割にのぼる。

◇ 同居者数が洗濯回数に影響

家族数(同居者数)別にみると、家族数が多いほど「1日2回以上」の割合が高くなっている。単身世帯の場合、「2～3日に1回」の割合が約5割であり、最も多い。

(4) 節水について

① 節水意識・行動について

約4割の人がいつも節水を意識している。節水行動としては、約8割の人がこまめに蛇口の開閉をしている。

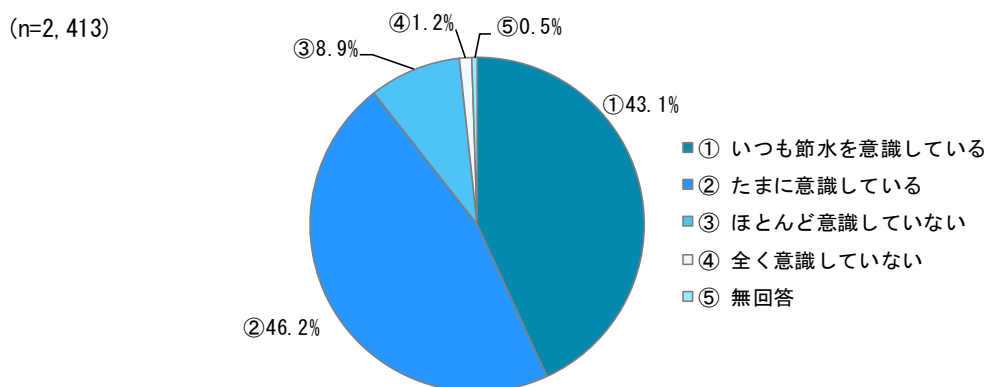


図 11 節水の意識【単数回答】

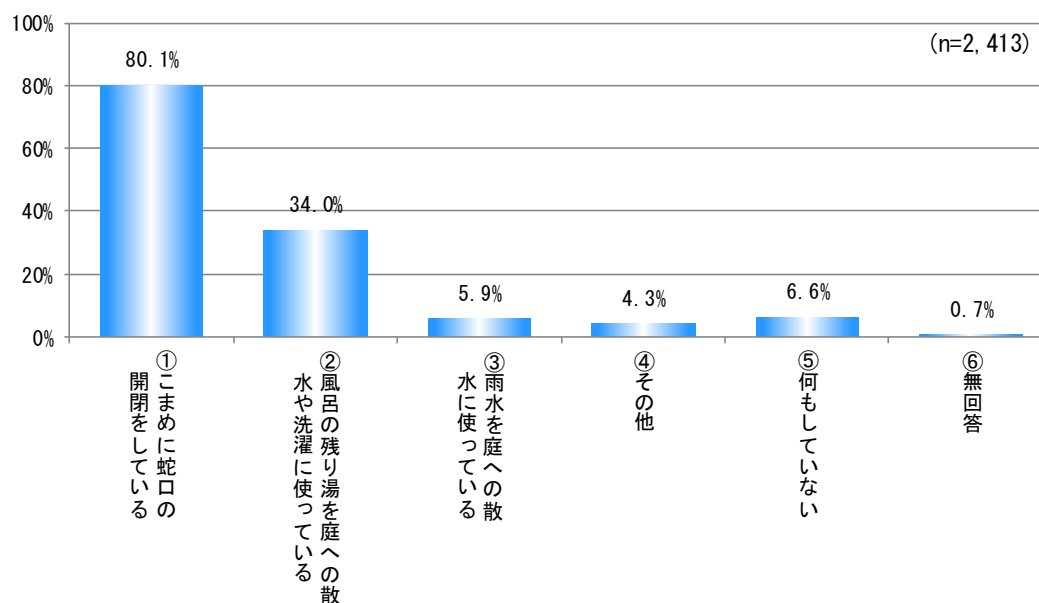


図 12 節水のための行動【複数回答】

◇ 9割近くが節水を意識

日常生活において、「たまに節水を意識している」(46.2%)が最も多く、次いで、「いつも節水を意識している」(43.1%)が多い。年代別にみると、「いつも節水を意識している」では年代が高くなるほど節水の意識が高くなっており、年代が低くなるほど節水の意識が低くなっている。

◇ 8割がこまめに蛇口の開閉をしている

具体的な行動として、「こまめに蛇口の開閉をしている」(80.1%)が最も多く、「風呂の残り湯を庭への散水や洗濯に使っている」(34.0%)と回答した人も多い。年代による差はあまりなく、全体的に約8割の人が「こまめに蛇口の開閉をしている」の行動をしている。

② 節水型機器の使用状況

食器洗い機は約 25%、節水型シャワーは約 35%、節水型トイレは約 45%の家庭で使用されているが、その他の節水型機器を使用している家庭は多くない。また買い替えたい人は、全て 1 割未満と割合は低い。

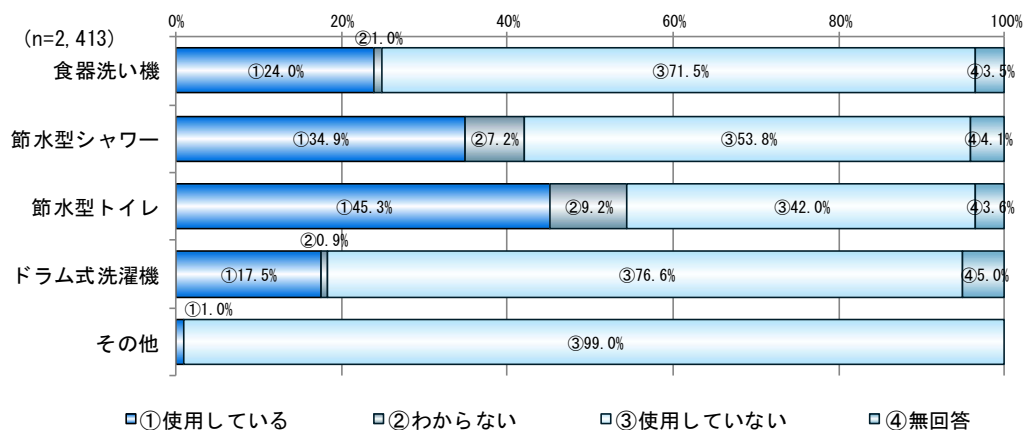


図 13 節水型機器【単数回答】(※)

※その他については使用している場合にのみの回答としているため、便宜上、それ以外は「使用していない」の扱いとした。

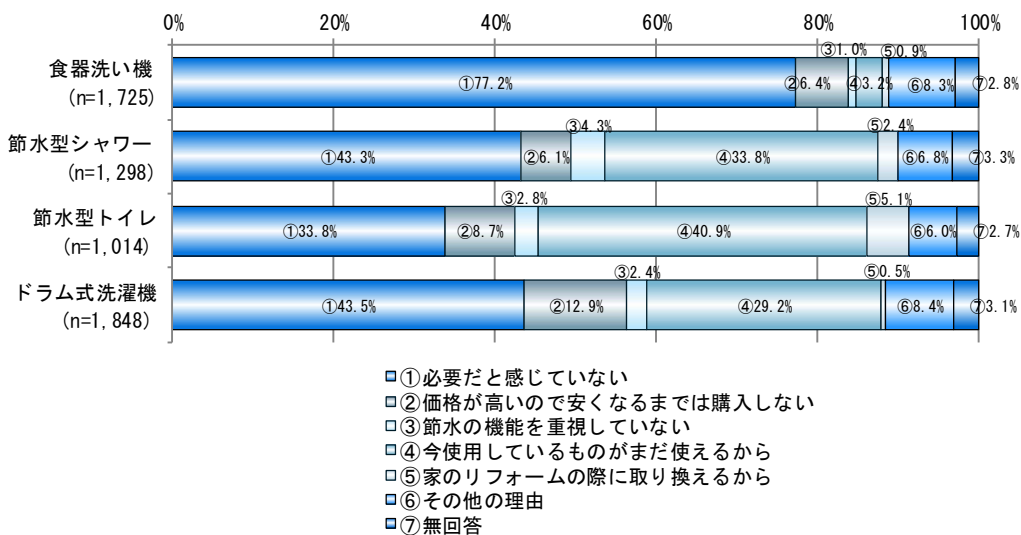


図 14 節水型機器を使用していない理由【単数回答】

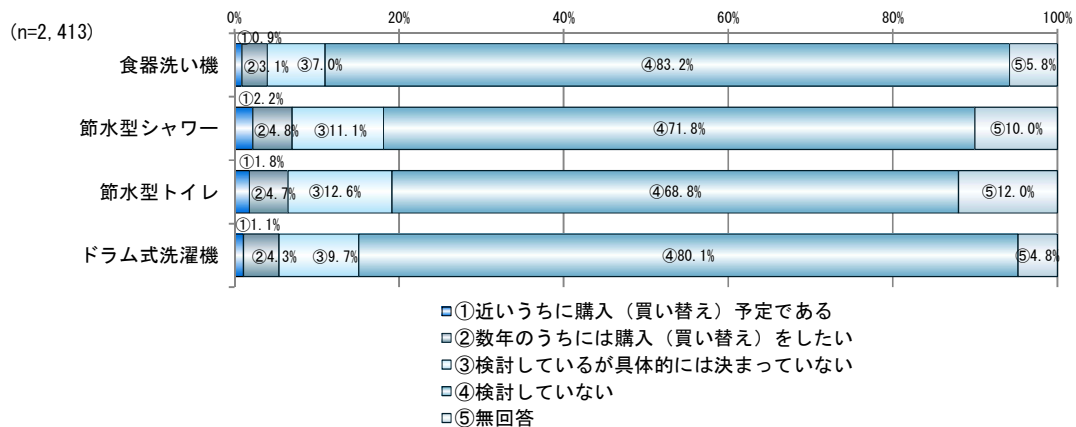


図 15 節水型機器購入の検討【単数回答】

◇節水型トイレの使用割合は約 45%

家庭において、節水型トイレを使用している割合（45.3%）は高いが、その他の機器については食器洗い機（24.0%）、節水型シャワー（34.9%）、ドラム式洗濯機（17.5%）と低い。

◇家族数（同居者数）が多い家庭ほど使用している割合が高い

4つの節水型機器全てにおいて、家族数（同居人数）が多いほど、使用している割合が概ね高い傾向にある。食器洗い機では、家族数6人以上の家庭で約45%が使用しており、節水型シャワーは約40%、節水型トイレは約50%、ドラム式洗濯機は約30%が「使用している」と回答した。

◇30～39歳及び40～49歳の世代で節水型機器の使用が比較的多い傾向

4つの節水型機器全てにおいて、年代別にみると、「30～39歳」、「40～49歳」が比較的高い割合で使用している。食器洗い機では約35%、節水型シャワーは約40%、節水型トイレは約50%、ドラム式洗濯機は約20%が「使用している」と回答した。

◇一戸建て及び3階以上の集合住宅の家庭で節水型機器の使用が多い

食器洗い機以外の3つの節水型機器において、住居形態別にみると、「一戸建て」及び「3階以上の集合住宅」と回答した家庭で「使用している」と回答した割合が高い。食器洗い機では「一戸建て」（約30%）が最も多いが、節水型シャワーは「一戸建て」は約35%で「3階以上の集合住宅」は約30%、節水型トイレは「一戸建て」は約50%で「3階以上の集合住宅」は約35%、ドラム式洗濯機はどちらも約20%が「使用している」と回答した。

◇7割は節水型機器の購入を検討していない

節水型機器を使用していない理由としては、必要だと感じていない、もしくは今使用しているものがまだ使えるから、と回答した人が多い。買い替え検討について、いずれの機器でも「検討していない」と回答した人が約7～8割程度と最も多くなっている。

(5) 県営水道の事業について

① 災害対策の進め方の認識

半数以上の人々が「災害対策は今を超える水準で進める」と回答している。

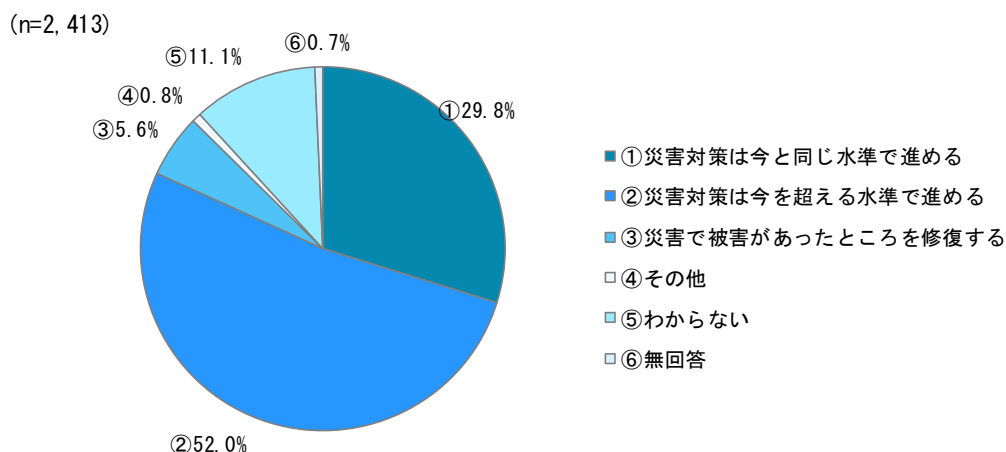


図 16 災害対策の進め方の意識【単数回答】

◇約8割が今以上の水準の災害対策を望んでいる

今後の災害対策の進め方について「今を超える水準で進める」(52.0%)と考えている人が最も多く、次いで「今と同じ基準で進める」(29.8%)と回答した人が多い。年代別にみると、「災害対策は今を超える水準で進める」は60歳代では最も多く、約6割になっている。料金制度の意識別にみると、全体的に「今を超える水準で進める」と回答した割合が高い。

◇水道管更新をスピードアップしたい人は災害対策も今を超える水準を望んでいる

水道管更新別にみると「水道管更新は160年かかる今のペースのままとする」と回答した人は、「災害対策は今と同じ水準で進める」と回答した割合が約6割で最も多いのに対し、「水道管更新は100年に1回よりも早いペースにスピードアップする」と回答した人は、「災害対策は今を超える水準で進める」と回答している割合が約7割と高くなっており、水道管更新をスピードアップすると回答した人は、災害対策にも今を超える水準を望んでいる。

水道施設の更新及び維持管理に関する意識別にみると、いずれに関しても「災害対策は今を超える水準で進める」が最も高くなっている。

基本料金など料金制度の意識別にみると、「今のままでよい」と回答した人は、「今と同じ水準で進める」と回答した割合が高い。

② 水道管の更新の取組の認識

100年に1回以上のペースにスピードアップを望んでいる人が約8割いる。

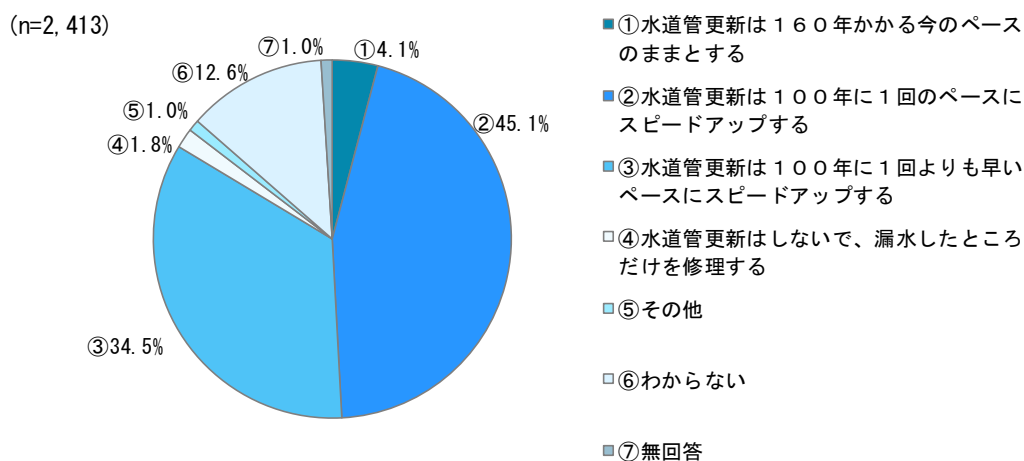


図 17 水道管の更新の取組【単数回答】

◇約8割が水道管更新のペースアップを望んでいる

水道管更新の取組について、「100年に1回のペースにスピードアップする」(45.1%)が最も多く、「水道管更新は100年に1回よりも早いペースにスピードアップする」(34.5%)と回答した人も次いで多くなっている。年代別にみると、60～69歳までは、年代が高くなるほど「水道管更新は100年に1回よりも早いペースにスピードアップする」の割合が概ね高くなっている。

◇災害対策を今以上の水準で進めたい人は水道管更新のペースアップの希望は強い

災害対策の意識別にみると、「災害対策は今と同じ水準で進める」と回答した人は、「水道管更新は100年に1回のペースにスピードアップする」と回答した割合が約6割で最も多く、一方、「災害対策は今を超える水準で進める」と回答した人は、「水道管更新は100年に1回よりも早いペースにスピードアップする」が約5割と最も多くなっている。

また、水道料金の意識別でみると、いずれについても「水道管更新は100年に1回のペースにスピードアップする」との回答が最も多いが、水道料金が安いと思っている回答者ほど、「水道管更新は100年に1回よりも早いペースにスピードアップする」を加えたスピードアップの意識が高い。

③ 水道施設の更新及び維持管理についての認識

今の水道料金の範囲での水道施設の更新・維持管理を行うとした人が約 50%いる。
水道料金が上がっても必要な更新・維持管理を行うとした人も約 30%いる。

(n=2, 413)

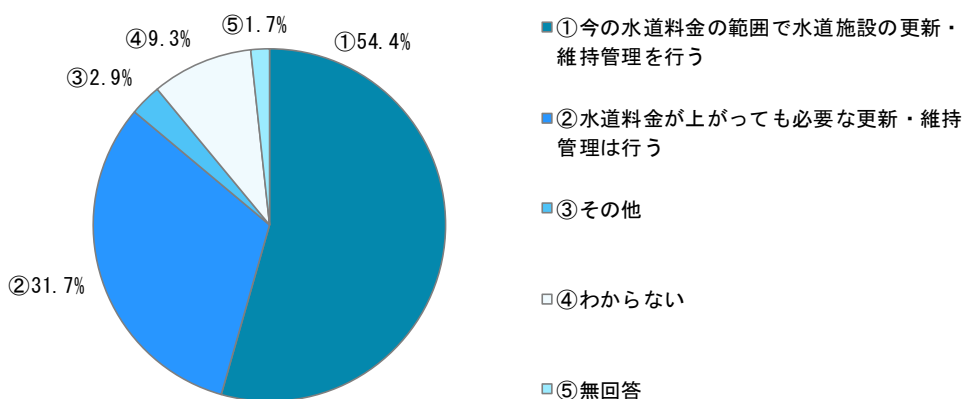


図 18 水道施設の更新・維持管理【単数回答】

◇約 50%が現在の水道料金の範囲での維持管理を希望している

水道施設の更新及び維持管理について、「今の水道料金の範囲で水道施設の更新・維持管理を行う」(54.4%) が最も多く、次いで「水道料金が上がっても必要な更新・維持管理は行う」(31.7%) が高くなっている。年代による差はあまりなく、「今の水道料金の範囲で水道施設の更新・維持管理を行う」の割合は全年代で5割以上となっている。

◇水道料金の意識別でみると、「安いと思う」人ほど更新・維持管理に積極的

水道料金の意識別にみると、「安いと思う」と回答した人では「水道料金が上がっても必要な更新・維持管理は行う」(73.5%) の割合が最も高く、「適正な料金だと思う」「高いと思う」の順にその割合が減少している。「高いと思う」と回答した人では「今の水道料金の範囲で水道施設の更新を行う」(69.2%) の割合が最も高く、「適正な料金だと思う」「安いと思う」の順にその割合が減少している。

◇上水道料金は全国平均より安いことを知っている人のほうが更新・維持管理に積極的

水道料金の知識として水道料金が全国平均よりも安いことへの認知度別でみると、上水道料金は全国平均より安いことを知っている人では「水道料金が上がっても必要な更新・維持管理は行う」は5割を超えている。一方、安いことを知らない人では「水道料金が上がっても必要な更新・維持管理は行う」の割合が約3割と低くなっている。

(6) 県営水道の上水道料金について

① 現在の水道料金についての認識

半数以上の人々が現在の水道料金を適正だと考えている。

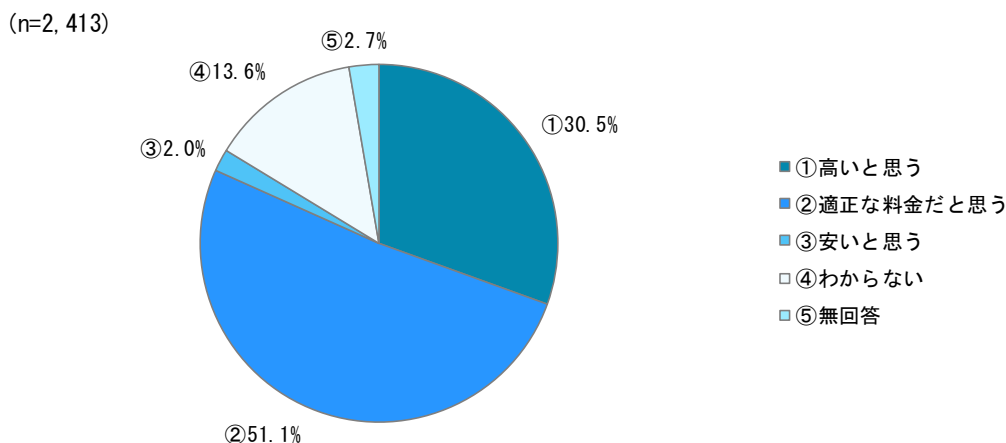


図 19 上水道料金【単数回答】

◇ 5割が水道料金について「適正」と認識

現在の水道料金において、「適正な料金だと思う」(51.1%)と回答した人が最も多く、次いで、「高いと思う」(30.5%)と回答した人が多い。年代別にみると、全年代で「適正な料金だと思う」の割合は最も多く、20～29歳以外の全年代で約5割を占めている。

◇ 水道使用量が多く、家族数が多い家庭ほど「高い」と思っている

「高いと思う」の割合は20歳代が一番高くなっている。

水道使用量でみると、使用量が多いほど「高いと思う」の割合が高い傾向にあり、使用量が少ない方が「適正な料金だと思う」の割合が高い。

また、家族数(同居者数)でみると、家族数(同居者数)が多いほど「高いと思う」の割合が高くなっており、家族数(同居者数)が少ないほど、「適正な料金だと思う」の割合が高くなっている。

◇ 上水道料金は全国平均より安いことを知っている人は「適切」と思う割合が高い

「上水道料金は全国平均より安い」ことを知っている人は、「適切な料金だと思う」(68.0%)の割合が高く、「高いと思う」(14.5%)の割合が低い。

② 水道料金についての知識

水道料金の仕組みを知っている人は少なく3～4割程度しかいないが、料金の支払いに係る部分は知っている人は多い。

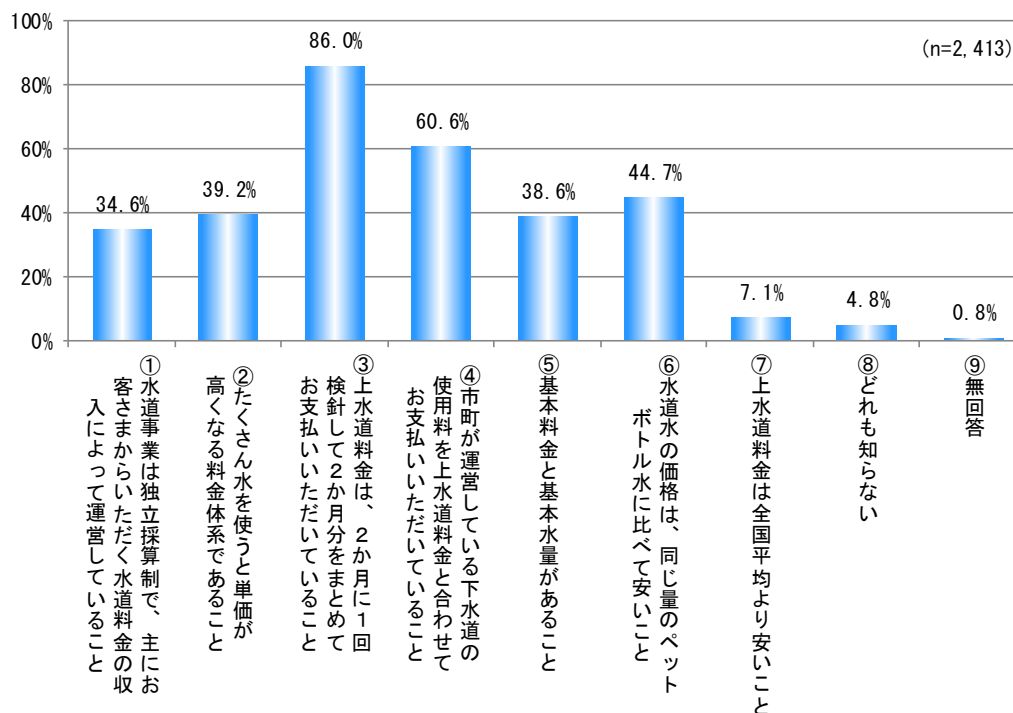


図 20 上水道料金の知識【複数回答】

◇「上水道料金が全国平均より安いこと」を知っている人は少ない

水道料金について、「2か月に1回検針して2か月分をまとめてお支払いいただいていること」(86.0%)を知っている割合は非常に高く、「市町が運営している下水道の使用料を上水道料金と合わせてお支払いいただいていること」(60.6%)が次いで高い。他の項目で割合の高いものは、順に「水道水の価格は、同じ量のペットボトル水に比べて安いこと」(44.7%)、「たくさん水を使うと単価が高くなる料金体系であること」(39.2%)、「基本料金と基本水量があること」(38.6%)、「水道事業は独立採算制で、主にお客さまからいただく水道料金の収入によって運営していること」(34.6%)であるが、これらを知っている割合は料金の支払いに関する知識より低く、「上水道料金は全国平均より安いこと」(7.1%)は非常に低くなっている。

◇年代が上がるほど知識が増える

年代別に見ると、「6項目以上知っている」、「3～5項目について知っている」の割合は年代が上がるごとに高い傾向がある。年代が高いほど上水道料金の知識が増えている。

③ 水道料金の仕組みへの意見

「基本料金・基本水量制」、「従量料金の通増制」、「用途別料金」いずれについても多くの人が現状のままでよいとしている。

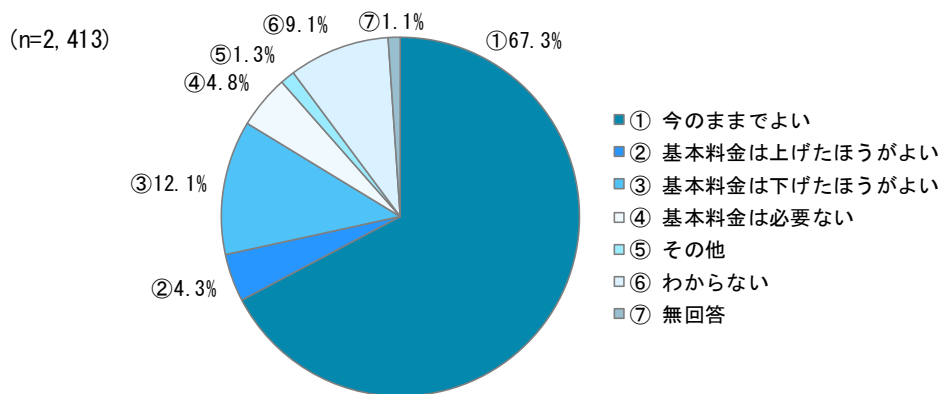


図 21 基本料金への意識【単数回答】

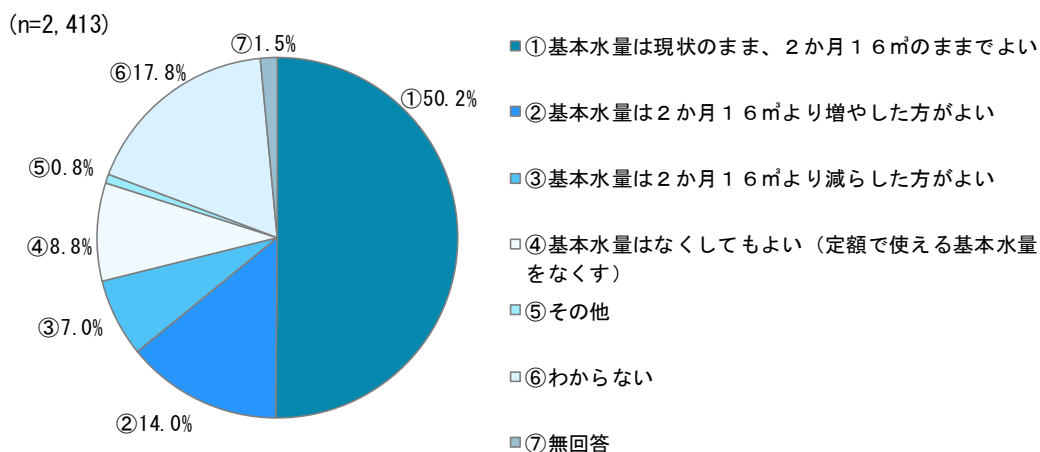


図 22 基本水量への意識【単数回答】

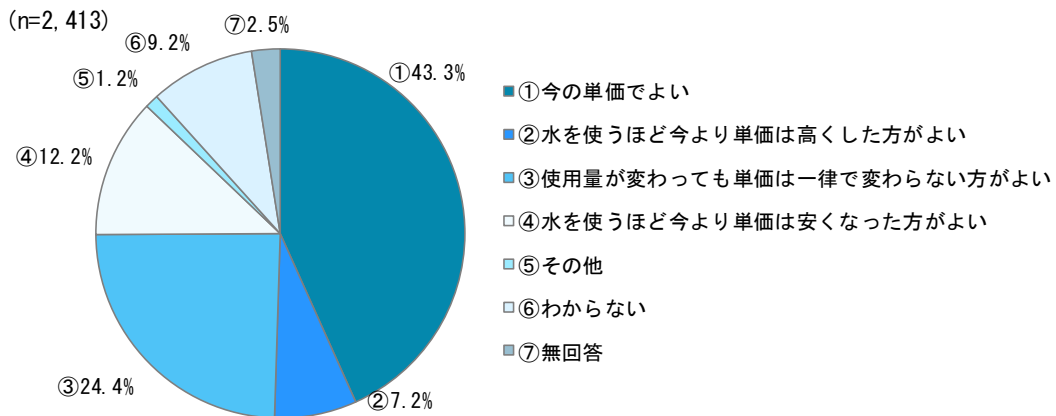


図 23 従量料金の意識【単数回答】

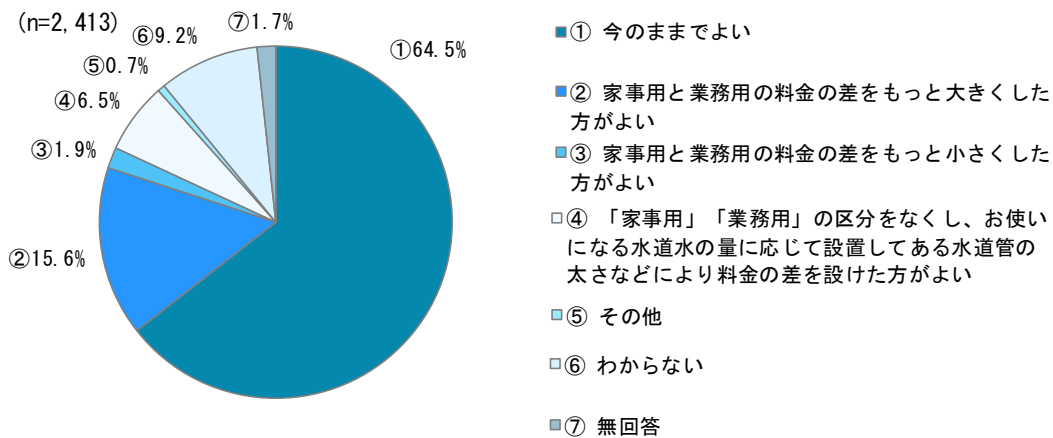


図 24 用途別料金についての意識（料金体系の考え方）【単数回答】

◇料金は「今のままでよい」の割合が高い

基本料金について、「今のままでよい」(67.3%)と回答した人が最も多く、基本水量についても、「今のままでよい」(50.2%)が一番多い。従量料金について「今のままでよい」(43.3%)という回答している人が多く、「単価は一律で変わらない方がよい」(24.4%)と考えている人が次に多い。用途別料金についても「今のままでよい」(64.5%)という回答が最も多い。年代別・家族数(同居者数)別にみても、あまり顕著な差はみられず、「今のままでよい」が最も多い。

◇水道料金を適正だと思っている人ほど「今のままでよい」の割合が高い

水道料金の意識別にみると、基本料金、基本水量、従量料金、用途別料金、いずれについても、水道料金を適正だと思っている人の方が、「今のままでよい」と回答する割合が高くなっている。

④ 水道利用加入金制度について

7割以上の方が「水道利用加入金制度」を知らなかったと回答しており、半数以上の方が今まで通りの制度でよいと考えている。

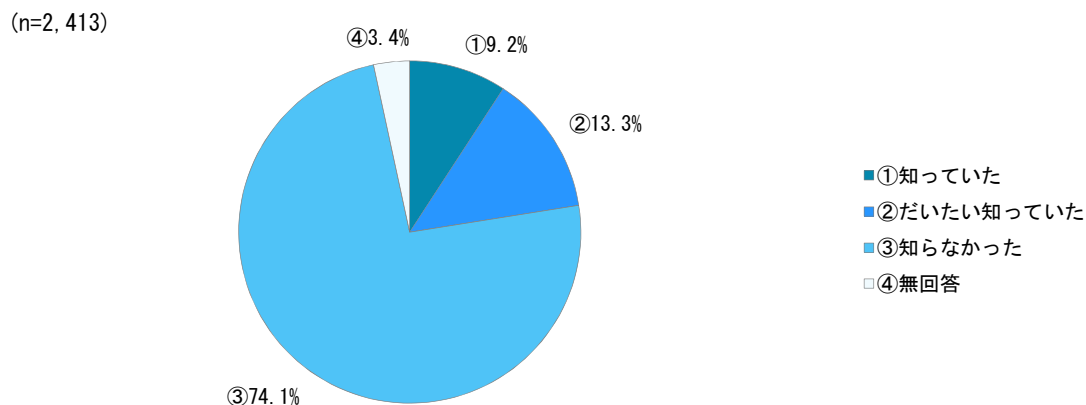


図 25 水道利用加入金制度の認識【単数回答】

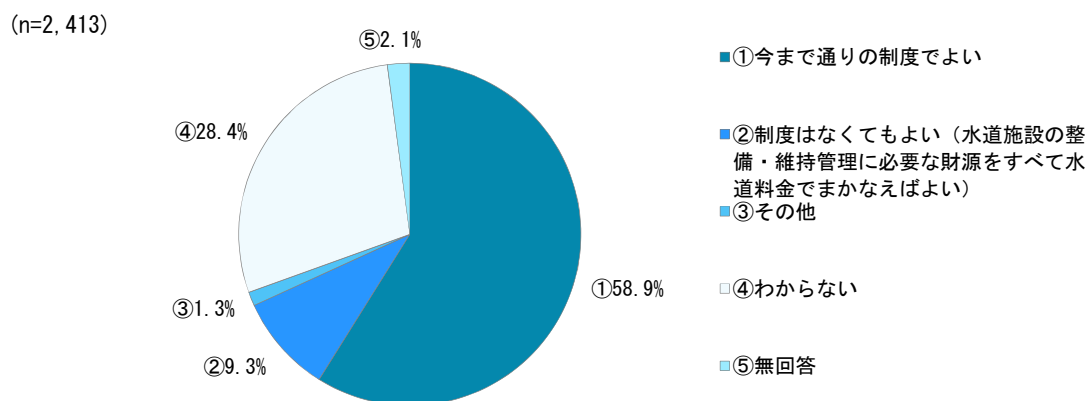


図 26 水道利用加入金制度の意識【単数回答】

◇ 7割以上が制度を知らない

「水道利用加入金制度」について、「知らなかった」（74.1%）と回答している人が最も多い。年代別にみると、年代が低いほど「水道利用加入金制度」を知らなかったと回答した割合が高い。またこの制度について、多くの方が「今まで通りの制度でよい」（58.9%）と回答している。年代別にみると、年代が低くなるほど「わからない」と回答した割合が高い。

(7) 水道の広報活動等について

① 県営水道について知りたい情報

災害等に関する情報や水質に関する情報といった「安全・安心」に関する情報が、知りたい情報である。

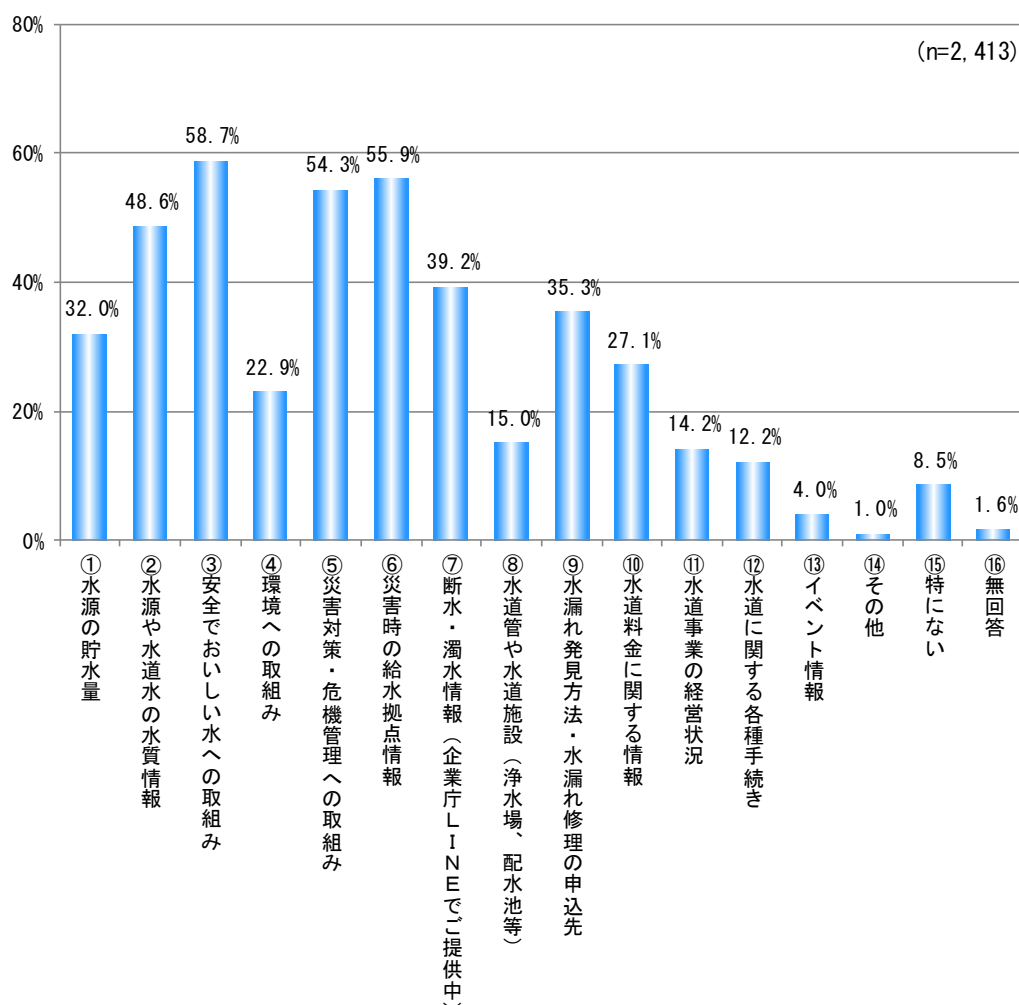


図 27 県営水道に関して知りたい情報【複数回答】

◇ 「安全・安心」に関する情報が年代を通じて希望する情報である

水道に関して知りたい情報は、割合が高い順に、「安全でおいしい水への取組み」(58.7%)、「災害時の給水拠点情報」(55.9%)、「災害対策・危機管理への取組み」(54.3%)、「水源や水道水の水質情報」(48.6%)の4項目が5割ほど多く、「断水・濁水情報」(39.2%)、「水漏れ発見方法・水漏れ修理の申込先」(35.3%)が次いでいる。年代別にみると、上位4項目はいずれの年代も4割から5割台で、年代を通じた希望する情報となっているが、20～29歳の割合が比較的低い。

② 県営水道に関する情報を知る手段

水道に関する情報を知る手段としては、検針時の「上下水道料金のお知らせ」、「県のたより」、県営水道広報紙「さがみの水」などでの情報の獲得を希望している。

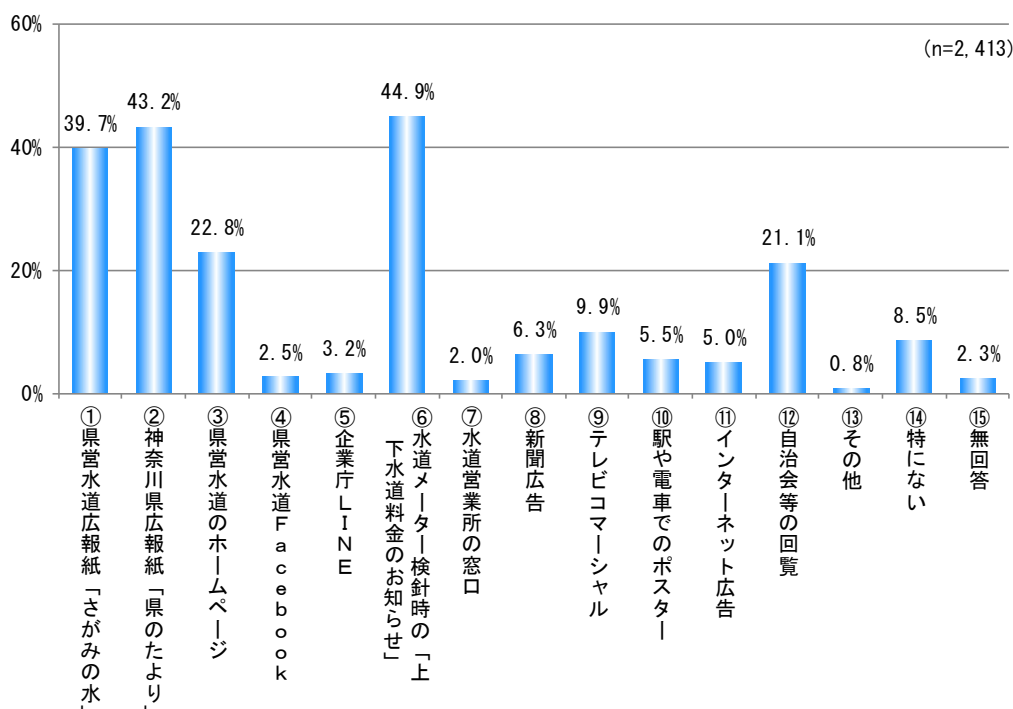


図 28 知りたい情報を入手する手段【複数回答】

◇紙面での情報の獲得を希望している人が多い

知りたい情報を入手する手段としては、「水道メーター検針時の『上下水道料金のお知らせ』」(44.9%)、「神奈川県広報紙『県のたより』」(43.2%)、「県営水道広報紙『さがみの水』」(39.7%)の3項目での希望が多く、「県営水道のホームページ」(22.8%)、「自治会等の回覧」(21.1%)が次いで多い。

◇若い世代では広報紙を希望する人の割合は低い

年代別にみると、知りたい情報を入手する手段として「水道メーター検針時の『上下水道料金のお知らせ』」はどの年代も3割以上となっているが、神奈川県広報誌「県のたより」及び県営水道広報誌「さがみの水」は年齢が高くなるにつれて割合が概ね高くなり、若い年代において低い割合となっている。逆に、「企業庁 LINE」「県営水道 Facebook」は20～29歳において約1割程度と他の年代より割合は高く、年齢が高くなるにつれて割合は低くなる。

③ 県営水道が行っている事業について

「とても重要である」「やや重要である」を合わせると、すべての項目について7割以上の人が重要であると考えている。

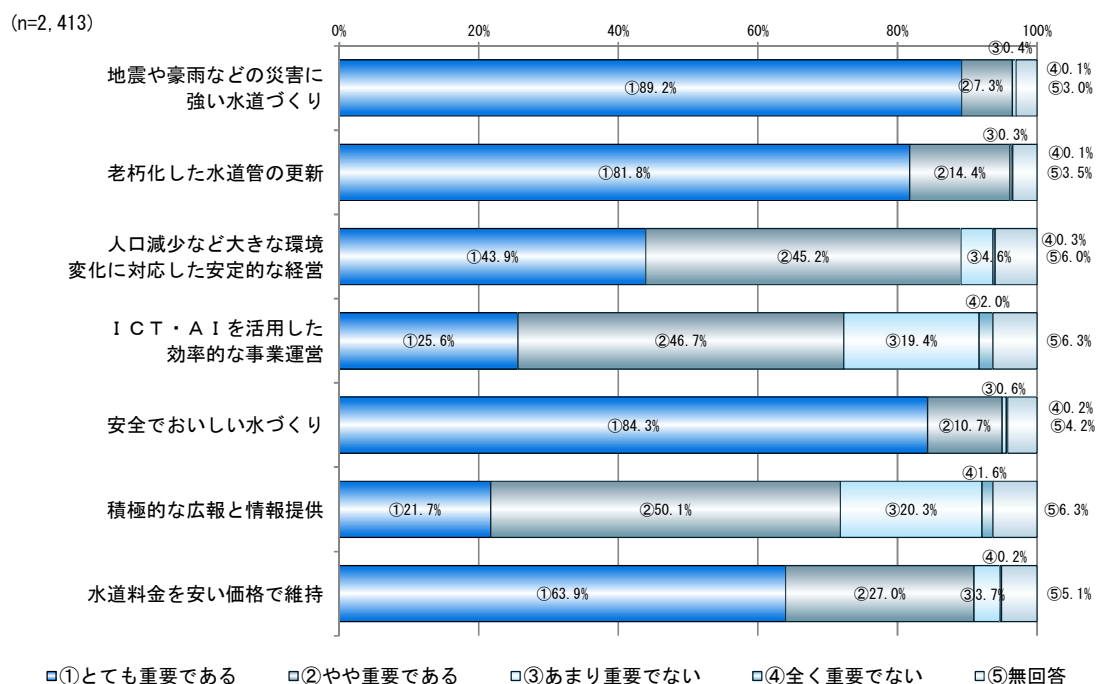


図 29 県営水道事業について【単数回答】

◇県営水道の事業はいずれも重要視されている

県営水道が行っている事業について、すべての項目について「とても重要である」「やや重要である」が多い。特に、「災害に強い水道づくり」(89.2%)、「老朽化した水道管の更新」(81.8%)、及び「安全でおいしい水づくりについて」(84.3%)の3つについては、ほとんどの方に「とても重要である」と思われている。

◇どの年代でも重要視される事業は同じ

年代別で見ると、全ての年代において「地震や豪雨などの災害に強い水道づくり」を「とても重要である」と回答した割合が最も高い。次いで、「安全でおいしい水づくり」を「とても重要である」と回答した割合が高く、どの年代でも重要と思われる項目は変わらない。

6. 前回調査との比較

本調査の結果を、前回調査（平成28年度神奈川県営水道についてのお客さま意識調査）の結果と比較した。なお、前回調査とは使用した調査票の設問および選択肢が異なるため、一部の設問の比較にとどめ、また比較結果については参考程度とする必要がある。

(1) 水道水の用途別の使用状況【問5】＜前回調査 問1＞

「そのままの水道水」を使用している人は「水をそのまま飲む場合」（前回調査35.8%→今回調査32.8%）「お茶・コーヒー等をいれる場合」（前回調査52.8%→今回調査48.5%）「調理をする場合」（前回調査64.0%→今回調査62.5%）のいずれにおいても前回調査と比べ1～4%程度減少している。

一方で、「浄水器を通した水道水」については、「水をそのまま飲む場合」（前回調査32.4%→今回調査34.6%）、「お茶・コーヒー等をいれる場合」（前回調査35.0%→今回調査38.5%）、及び「調理をする場合」（前回調査31.0%→今回調査32.9%）のいずれにおいても2～3%前後増加している。

(2) 水道水のおいしさの満足度【問2】＜前回調査 問3＞

水道水のおいしさの満足度については、「満足している」（前回調査25.2%→今回調査31.4%）が約6%の増加となっている。

(3) 県営水道に関して知りたい情報【問24】＜前回調査 問17＞

県営水道に関して知りたい情報は、「断水・濁水情報（企業庁LINEでご提供中）」（前回調査時27.8%→今回調査時39.2%）が約11%と最も割合が増えた。

また、「災害対策・危機管理への取組み」（前回調査時45.3%→今回調査時54.3%）が9%増加しており、災害対策、危機管理に関する情報に関心が高まっている。

(4) 県営水道に関する情報を知る手段【問25】＜前回調査 問18＞

県営水道の情報を知る手段について、割合が大きく増えたものはなく、逆に、「自治会等の回覧」（前回調査時28.2%→今回調査時21.1%）、「新聞広告」（前回調査時12.9%→今回調査時6.3%）、及び「テレビコマーシャル」（前回調査時16.6%→今回調査時9.9%）の割合がすべて約7%減少している。

最も割合が大きいのが「水道メーター検針時の『上下水道料金のお知らせ』」（前回調査時45.5%→今回調査時44.9%）で変わらず、0.6%増えている。

その他、「企業庁LINE」が新しく加わり、「県営水道のホームページ」は0.6%増えている。

7. 前回調査の結果（抜粋）

水道水の使用状況

【問1】あなたはご自宅で、次のA、B、Cのような場合、主にどのような水を使用していますか。

A、B、Cについて最も近いものをそれぞれ1つだけ選び、○をつけてください。（N=2,975）

(%)

A 水をそのまま飲む場合			
1. そのままの水道水	35.8	4. ウォーターサーバー水	5.1
2. 浄水器を通した水道水	32.4	5. 自宅で水は飲まない	2.7
3. 市販のペットボトル水	19.0	6. その他（具体的に：)	2.8
		無回答	2.2
B お茶、コーヒー、紅茶等をいれる場合			
1. そのままの水道水	52.8	4. ウォーターサーバー水	4.1
2. 浄水器を通した水道水	35.0	5. 自宅でお茶、コーヒー、 紅茶等はいれない	0.8
3. 市販のペットボトル水	3.6	6. その他（具体的に：)	2.4
		無回答	1.3
C 調理をする場合			
1. そのままの水道水	64.0	4. ウォーターサーバー水	0.7
2. 浄水器を通した水道水	31.0	5. 自宅で調理はしない	0.5
3. 市販のペットボトル水	1.2	6. その他（具体的に：)	1.3
		無回答	1.2

【問3】あなたは県営水道の水道水のおいしさについて、満足していますか。

（あなたのお考えに最も近いものを1つだけ選び、○をつけてください。）（N=2,975）

(%)

1. 満足している	25.2	3. やや不満である	13.6
2. まあまあ満足している	55.3	4. 不満である	3.6
		無回答	2.3

水道事業について知りたい情報

【問 17】あなたが水道に関して知りたい情報は次のどれですか。
(いくつでも選び、○をつけてください。) (N=2,975)

(%)

1. 水源の貯水量	25.9	9. 水漏れ発見方法・水漏れ修理の申込先	32.3
2. 水源や水道水の水質情報	50.7	10. 水道料金に関する情報	22.4
3. 安全でおいしい水への取組み	53.0	11. 水道事業の経営状況	9.5
4. 環境への取組み	24.7	12. 水道に関する各種手続き	7.3
5. 災害対策・危機管理への取組み	45.3	13. イベント情報	3.9
6. 災害時の給水拠点情報	54.8	14. 特にない	5.7
7. 水道管や水道施設(浄水場、配水池、 ポンプ所など)の更新への取組み	19.9	15. その他(具体的に:)	1.0
8. 断水・濁水情報	27.8	無回答	2.2

【問 18】【問 17】で○をつけた情報を何によって知りたいですか。
(いくつでも選び、○をつけてください。) (N=2,975)

(%)

1. 県営水道広報紙「さがみの水」	42.0	7. 新聞広告	12.9
2. 神奈川県広報紙「県のたより」	41.5	8. テレビコマーシャル	16.6
3. 県営水道のホームページ	22.2	9. 駅でのポスター掲示	5.2
4. 県営水道 Facebook	2.7	10. インターネット広告	6.5
5. 「上下水道料金のお知らせ」の裏面	45.5	11. 自治会等の回覧	28.2
6. 水道営業所の窓口	1.2	12. その他(具体的に:)	1.2
		無回答	1.2

第2章 お客さま意識調査の結果

1. 基本属性

(1) 年齢

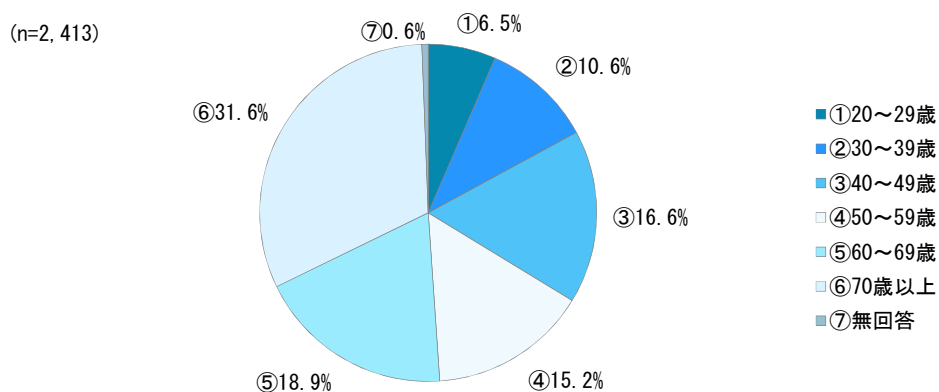


図 30 お客様の年齢別【単数回答】

回答者の年齢は、「70歳以上」(31.6%)が最も多く、次いで「60～69歳」(18.9%)となっている。

(2) 居住地

表 1 お客様の居住地【単数回答】

居住地	回答数	構成比
1 愛川町	9	0.4%
2 厚木市	168	7.0%
3 綾瀬市	73	3.0%
4 伊勢原市	93	3.9%
5 海老名市	126	5.2%
6 大磯町	30	1.2%
7 小田原市	11	0.5%
8 鎌倉市	149	6.2%
9 相模原市中央区	208	8.6%
10 相模原市南区	228	9.4%
11 相模原市緑区	166	6.9%
12 寒川町	37	1.5%
13 逗子市	49	2.0%
14 茅ヶ崎市	210	8.7%
15 二宮町	27	1.1%
16 箱根町	3	0.1%
17 葉山町	31	1.3%
18 平塚市	214	8.9%
19 藤沢市	387	16.0%
20 大和市	185	7.7%
21 その他	1	0.0%
22 無回答	8	0.3%
合計	2413	100.0%

居住地は、「藤沢市」(16.0%)が最も多く、「相模原市南区」(9.4%)、「平塚市」(8.9%)の順となっている。

(3) 同居者の有無

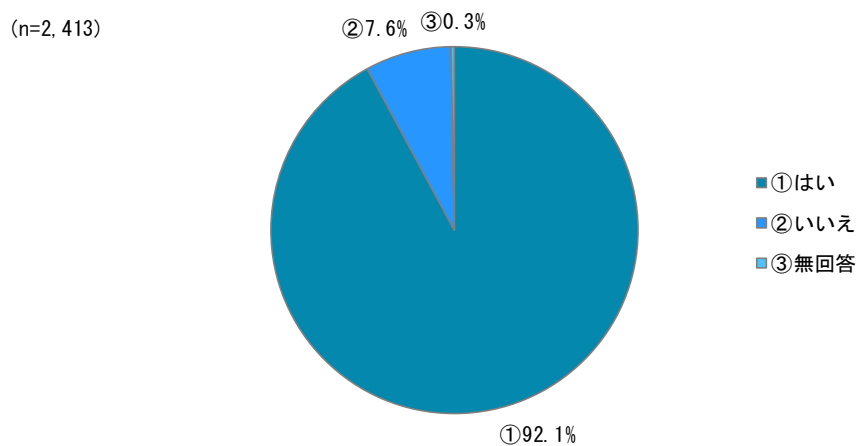


図 31 居住者の有無【単数回答】

「一緒に暮らしている方はいらっしゃいますか。」の設問に対して、二人以上の世帯である（「はい」）（92.1%）人が9割を超え、単身世帯である（「いいえ」）（7.6%）人は1割未満であった。

(4) 家族数（同居者数）（単身の場合は1人、同居者ありの場合は2人以上）

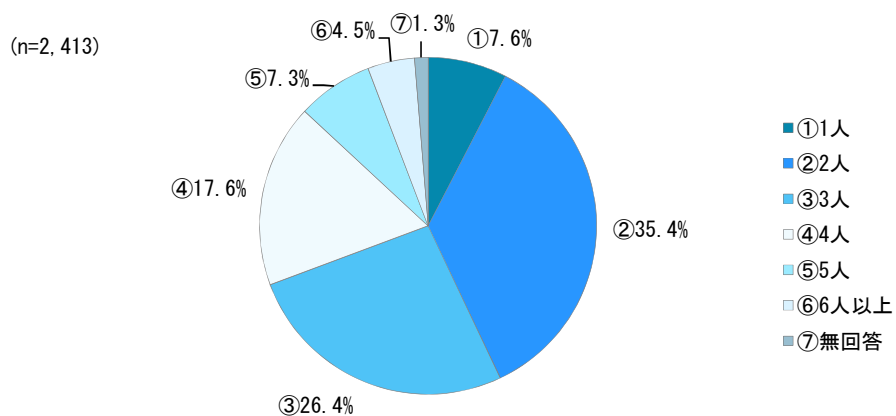


図 32 家族数（同居者数）【単数回答】

回答者の家族数（同居者数）は、「2人」（35.4%）が最も多く、「3人」（26.4%）、「4人」（17.6%）の順となっている。

(5) 住居形態

(n=2,413)

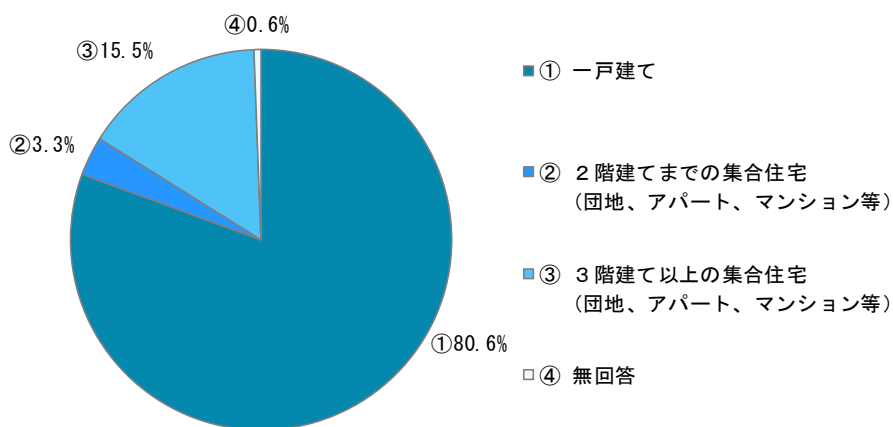


図 33 住居形態【単数回答】

住居形態は、「一戸建て」(80.6%)が最も多く、次いで3階建て以上の集合住宅(15.5%)、最も少ないのが2階建てまでの集合住宅(3.3%)となっている。

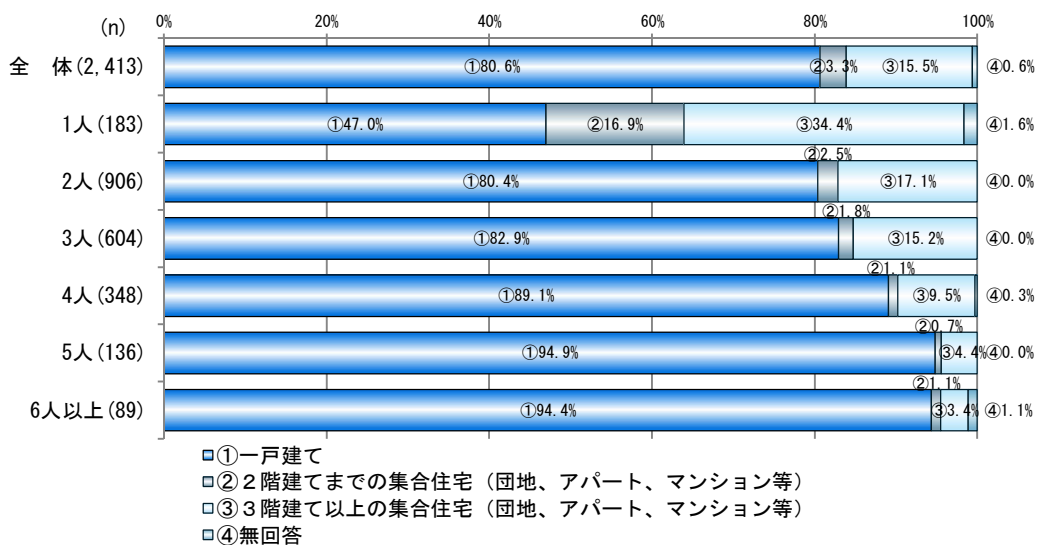


図 34 住居形態【家族数 (同居者数) 別、単数回答】

家族数 (同居者数) 別でみると、住居形態は、家族数 (同居者数) が増えるにつれ、「一戸建て」の割合が多くなり、一方で集合住宅の割合が少なくなる傾向がみられる。また集合住宅の中でも、「2階建てまでの集合住宅」は家族数 (同居者数) が1人の場合は約2割であるが、2人以上になると数%程度と少なくなっている。

2. 県営水道について

(1) 県営水道のイメージ

【問1】 あなたのご家庭の水道に水をお届けしている県営水道についてどんなイメージをお持ちですか。

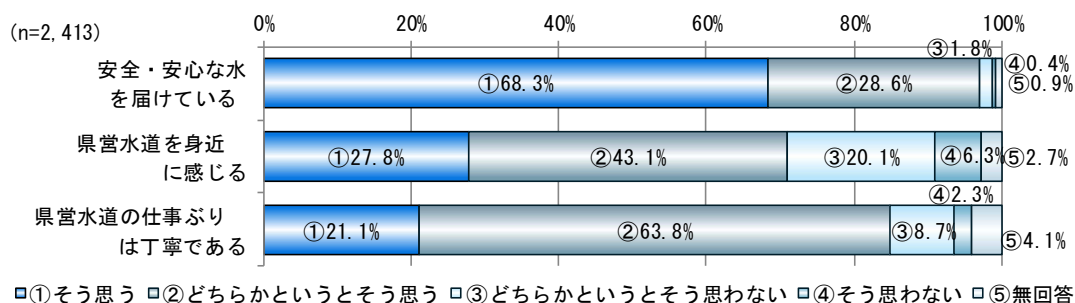


図 35 県営水道のイメージ【単数回答】

お客さまの約7割が「安全・安心な水を届けている」に「そう思う」(68.3%)と回答し、「県営水道を身近に感じる」及び「県営水道の仕事ぶりは丁寧である」についても、「そう思う」及び「どちらかというと思う」を合わせると7～8割の人が肯定的なイメージを持っている。

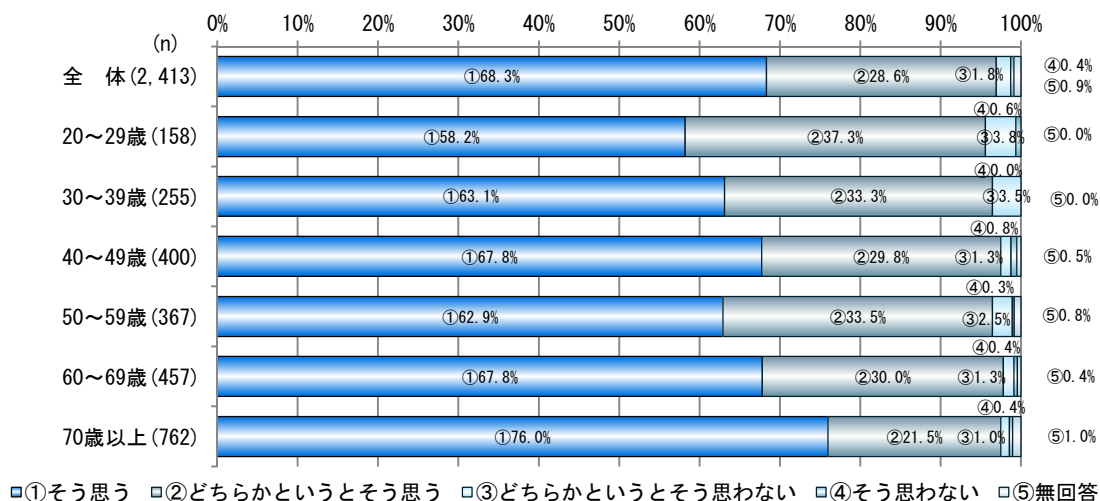


図 36 県営水道のイメージ 安全・安心な水を届けている【年代別、単数回答】

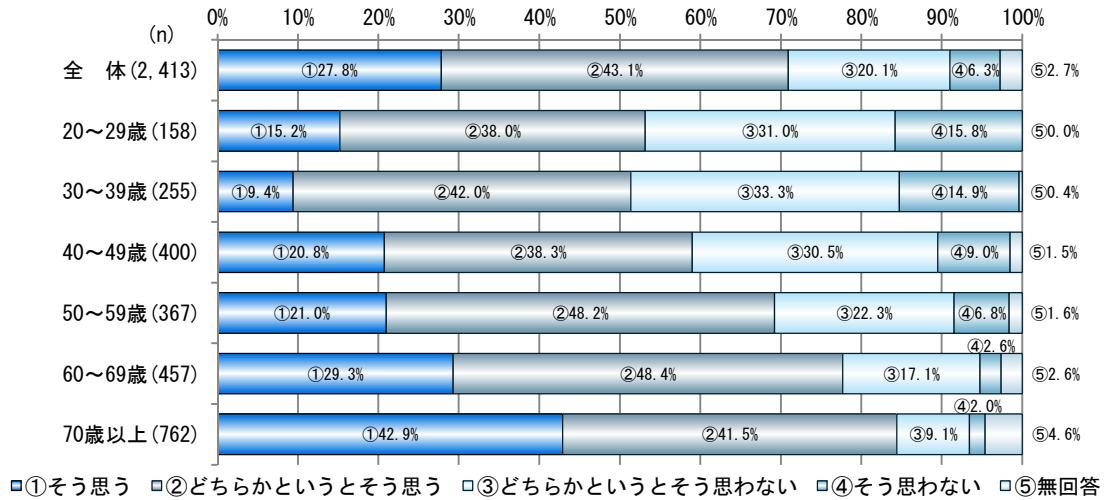


図 37 県営水道のイメージ 県営水道を身近に感じる【年代別、単数回答】

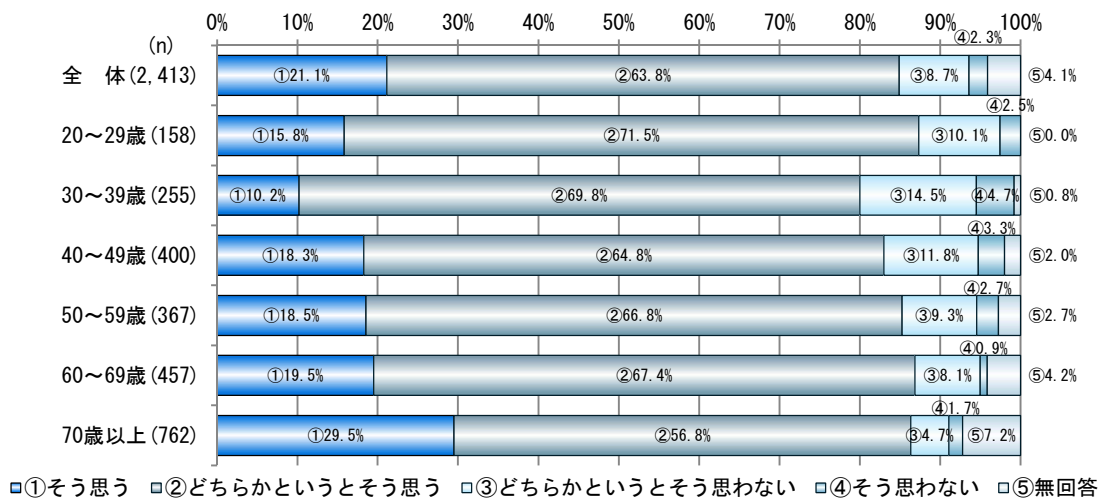
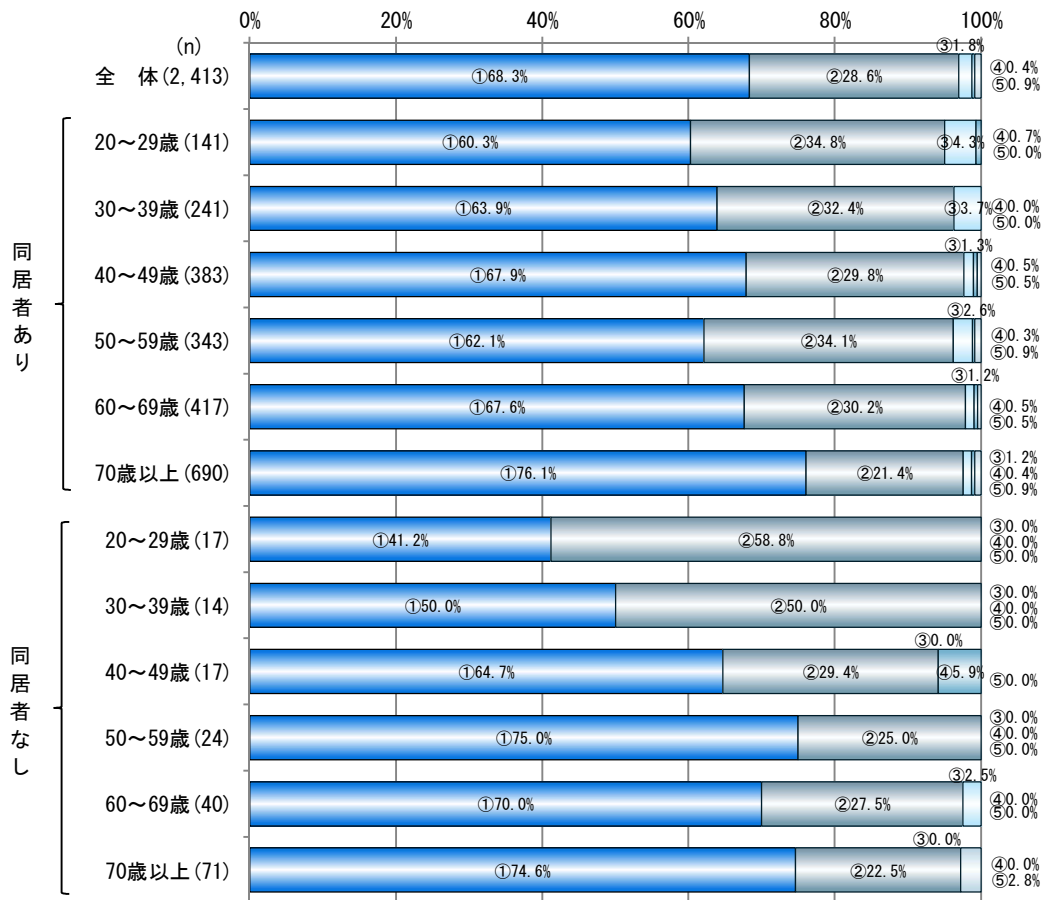


図 38 県営水道のイメージ 県営水道の仕事ぶりは丁寧である【年代別、単数回答】

「安全・安心な水を届けている」では、「そう思う」と回答した全年代で約5割以上と高くなっている。「県営水道を身近に感じる」、「県営水道の仕事ぶりは丁寧である」では、「どちらかというと思う」の割合が一番高くなっている。また、「安全・安心な水を届けている」、「県営水道を身近に感じる」については年代が高くなるほど肯定的な回答が多くなる傾向がある。



□①そう思う □②どちらかというと思う □③どちらかというと思わない □④そう思わない □⑤無回答

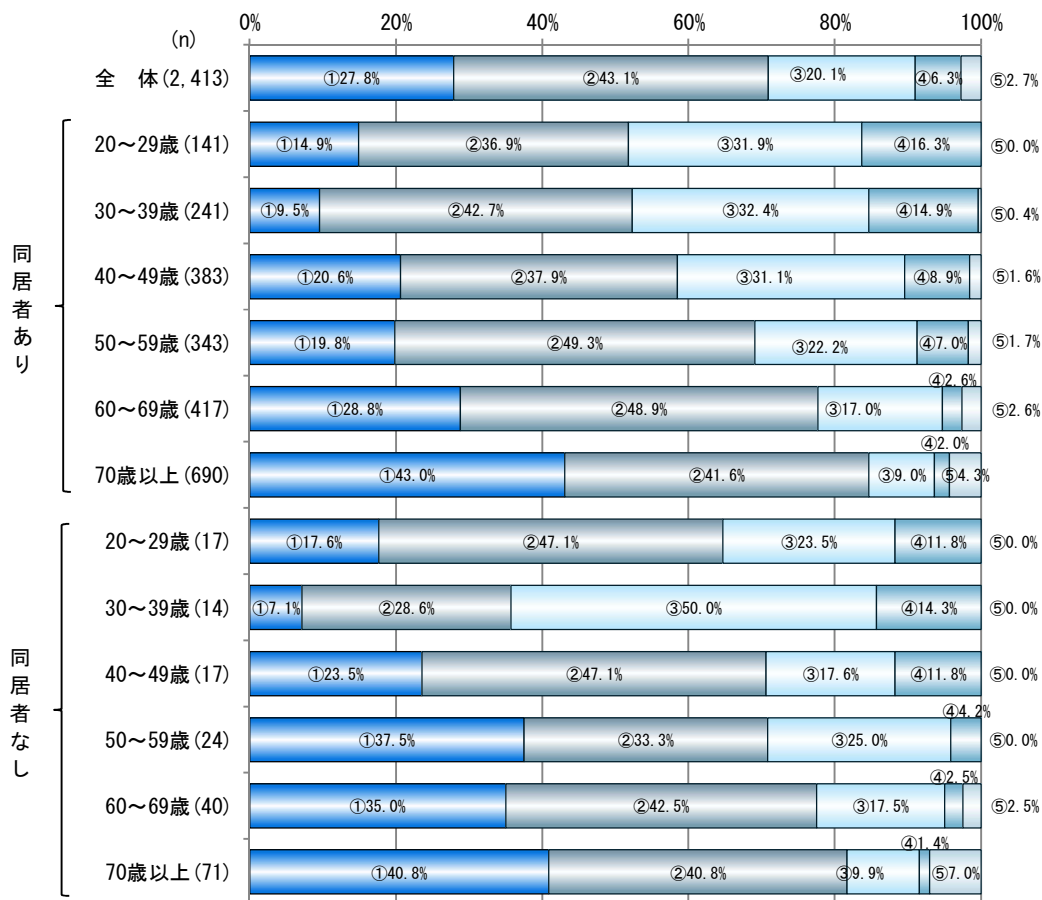
図 39 県営水道のイメージ 安全・安心な水を届けている

【年代別、同居者有無別、単数回答】

県営水道のイメージとして、年代別・同居者有無別で見ると、同居者がいる二人以上の世帯では、全年代において6割以上が「安全・安心な水を届けている」と思っている。特に70歳以上は7割以上となり高くなっている。

同居者がいない単身世帯では、20~29歳で「そう思う」(41.2%)割合と30~39歳で「そう思う」(50.0%)が特に低い。

単身世帯でも、40歳以上では、6割以上が「安全・安心な水を届けている」と思っている。



□①そう思う □②どちらかというと思う □③どちらかというと思わない □④そう思わない □⑤無回答

図 40 県営水道のイメージ 県営水道を身近に感じる

【年代別、同居者有無別、単数回答】

県営水道のイメージとして、年代別・同居者有無別でみると、同居者がいる二人以上の世帯では、「県営水道を身近に感じる」と思っている人は 70 歳以上(43.0%)が一番高く、概ね、年代が高くなるほど「県営水道を身近に感じる」と思う人が高くなっている。

同居者がいない単身世帯では、「県営水道を身近に感じる」と思っている人は 70 歳以上が(40.8%)一番高くなっている。同居者がいない単身世帯の 30~39 歳では、「どちらかというと思わない」と回答した割合が 50%と高い。

県営水道のイメージとして、「県営水道を身近に感じる」の割合が高かったのは同居者の有無に関わらず 70 歳以上の年代の人である。

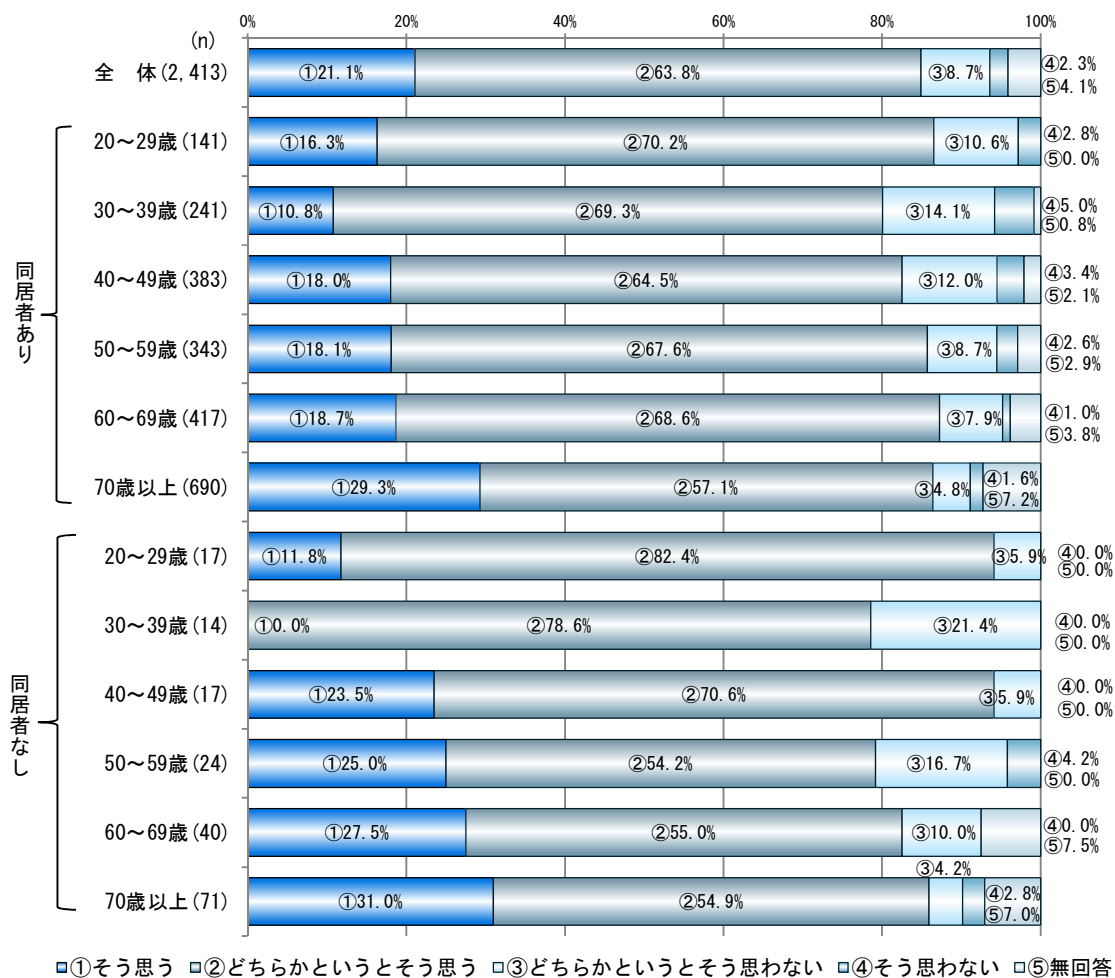
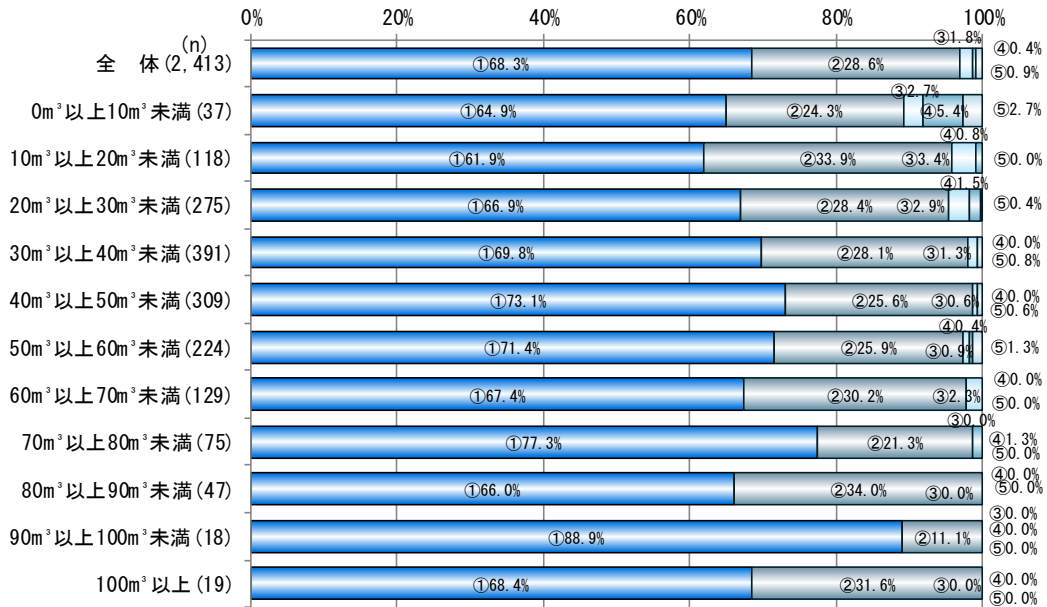


図 41 県営水道のイメージ 県営水道の仕事ぶりは丁寧である
【年代別、同居者有無別、単数回答】

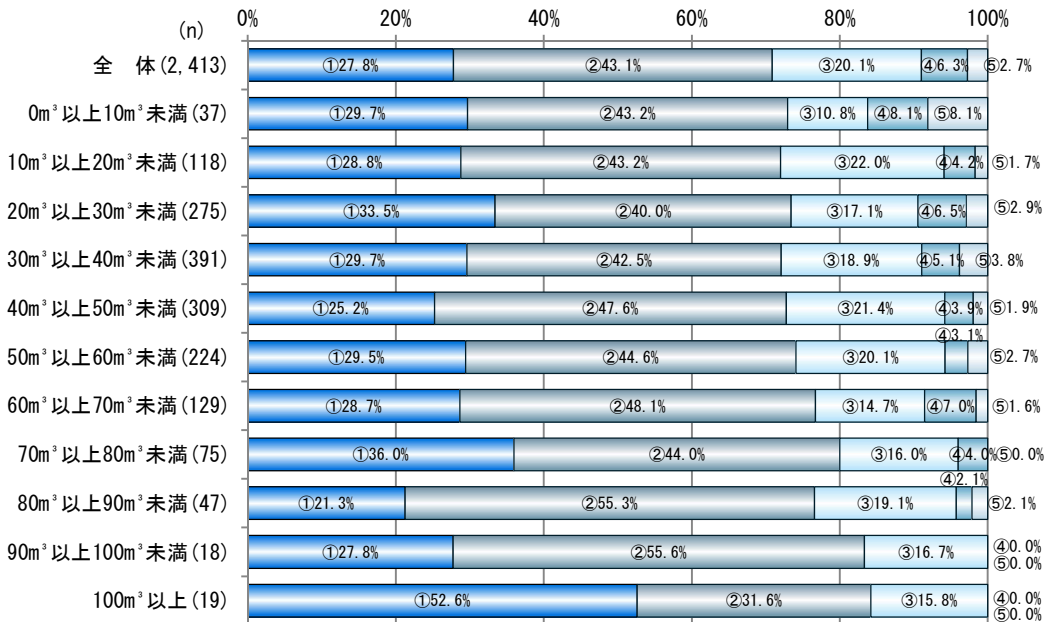
県営水道のイメージとして、年代別・同居者有無別にみると、年代、同居者の有無に関わらず、すべての世帯で「どちらかというと思う」の割合の方が高くなっている。その中で、「県営水道の仕事ぶりは丁寧である」に「そう思う」と回答した人は同居者がいてもいなくても70歳以上で最も高く、約3割である。

同居者のいない単身世帯のほうが、「そう思う」と回答する割合が比較的高い。30～39歳以上については年代が上がるにつれて「そう思う」と回答する割合が増加している。



□① そう思う □② どちらかというと思う □③ どちらかというと思わない □④ そう思わない □⑤ 無回答

図 42 県営水道のイメージ 安全・安心な水を届けている【水道水使用量別、単数回答】



□① そう思う □② どちらかというと思う □③ どちらかというと思わない □④ そう思わない □⑤ 無回答

図 43 県営水道のイメージ 県営水道を身近に感じる【水道水使用量別、単数回答】

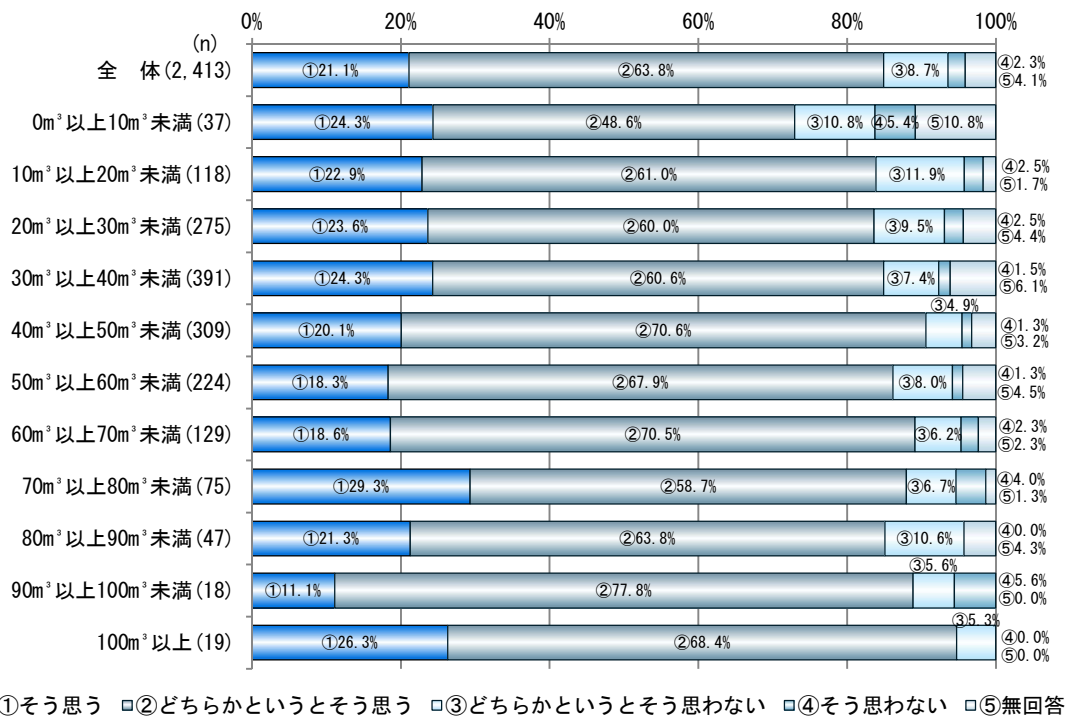


図 44 県営水道のイメージ 県営水道の仕事ぶりは丁寧である
【水道水使用量別、単数回答】

水道水使用量別にみると、「安全・安心な水を届けている」のイメージでは、使用量が多いほど「そう思う」と回答した人が多い傾向がある。

「県営水道を身近に感じる」のイメージでは、「どちらかというと思う」、「そう思う」と回答した人が多い。

「県営水道の仕事ぶりは丁寧である」のイメージでは、水量による顕著な差はない。

3. 水道水の水質について

(1) 水道水の満足度

【問2】 あなたはご家庭の水道水について満足していますか。

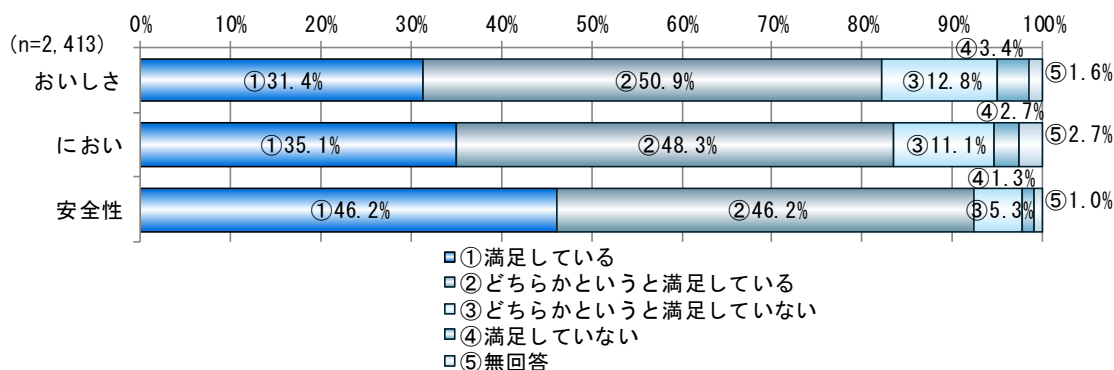


図 45 水道水の満足度【単数回答】

「おいしさ」「におい」「安全性」のそれぞれの質問項目に対して、「満足している」「どちらかという満足している」の合計が8割を超えた。質問項目の中では、特に「安全性」について満足している割合が高かった。

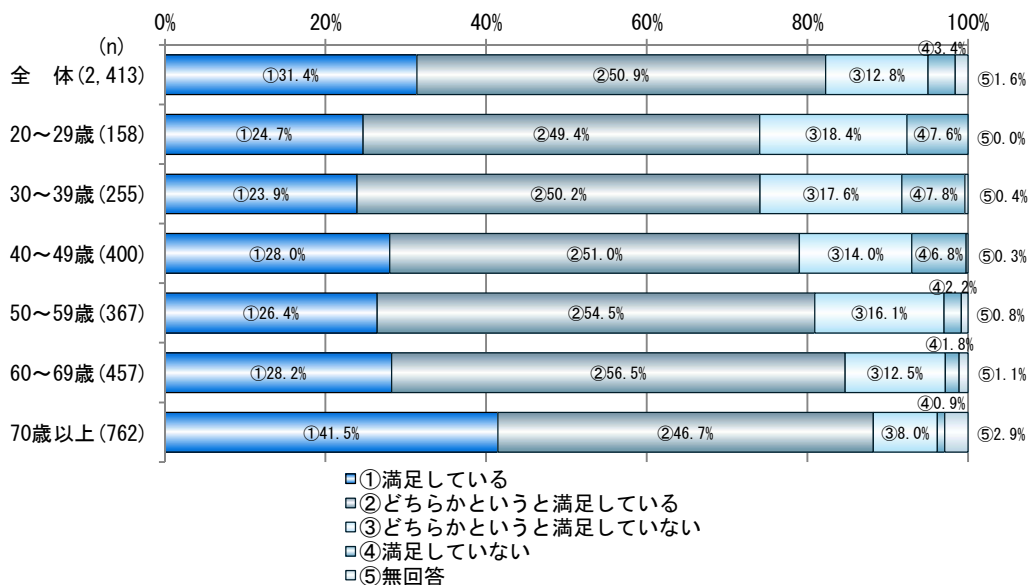


図 46 水道水の満足度 おいしさ【年代別、単数回答】

年代別にみると、70歳以上の「満足している」の割合が41.5%と一番高くなっている。全ての年代において「満足している」、「どちらかという満足している」を合わせた割合は7割を超えてる。

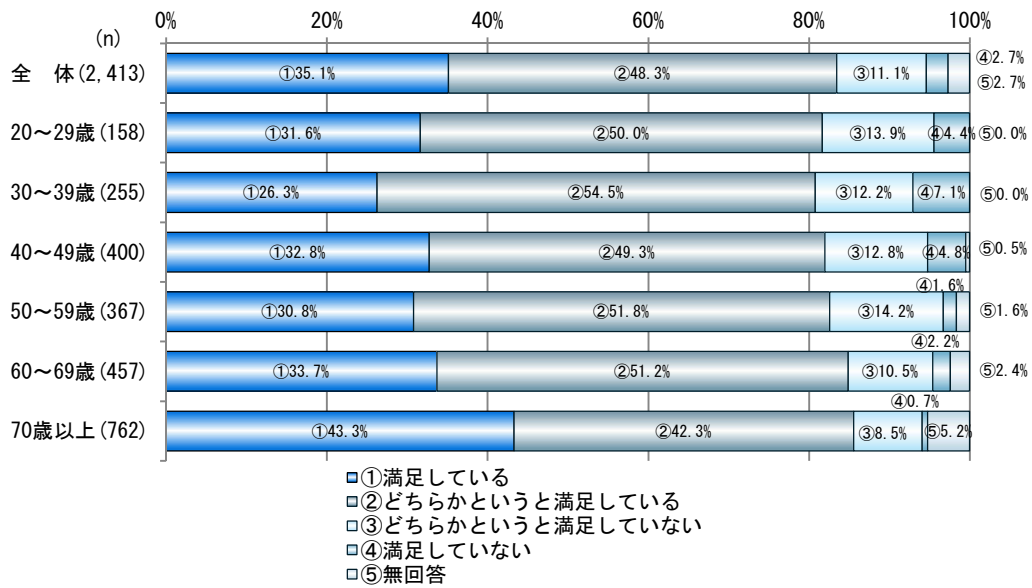


図 47 水道水の満足度 におい【年代別、単数回答】

年代別にみると、においの満足度は70歳以上の割合が43.3%と高くなっている。

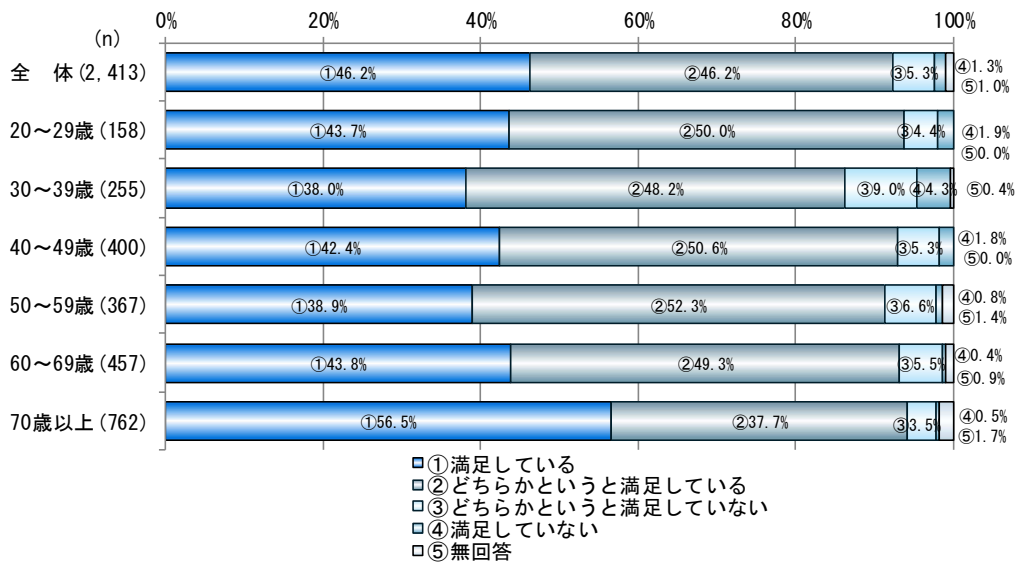


図 48 水道水の満足度 安全性【年代別、単数回答】

年代別にみると、全年代で安全性について「満足している」割合は高く、70歳以上で56.5%と最も割合が高くなっている。

(2) 水道水で大切に思うこと

【問3】 あなたは、水道水について何が一番大切だと考えますか。

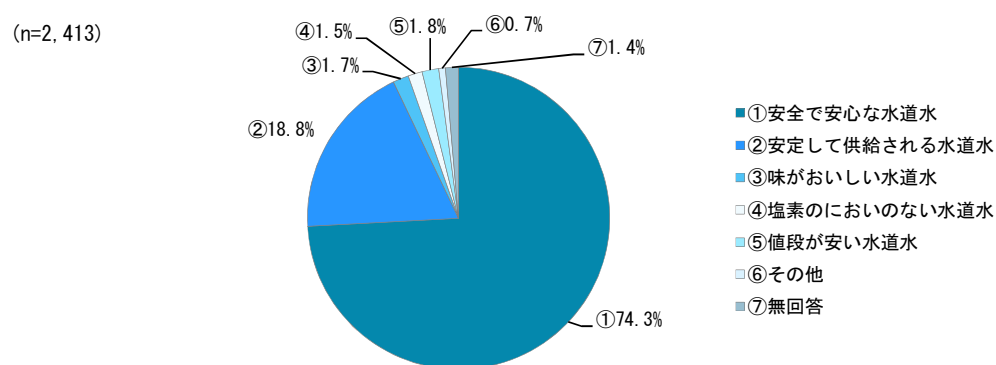


図 49 水道水の大切さの意識【単数回答】

水道水で一番大切に思うことについて、「安全で安心な水道水」（74.3%）が最も多く、次いで「安定して供給される水道水」（18.8%）となっている。その他については下表のような回答があった。

表 2 水道水の大切さの意識（その他の回答）

項目	回答（抜粋）
どれも大事（14件）	<ul style="list-style-type: none"> ・安全で、おいしい、においのない、安い、安定供給される水道水（水道水としては何一つ欠けても、いけない。） ・安心安全、おいしい、安価な水 ・値段が安くて安全で安心な水道水 ・これら全てが大切と考えます
質の高い水（3件）	<ul style="list-style-type: none"> ・茶色く錆びた匂いのしない水道水 ・お手洗いや洗面・髪洗い。身体に良い品質のもの
その他（4件）	<ul style="list-style-type: none"> ・水圧の強い水道 ・水圧不足 ・各家庭に水道をひいてほしい ・鉛管なので取り替えたい

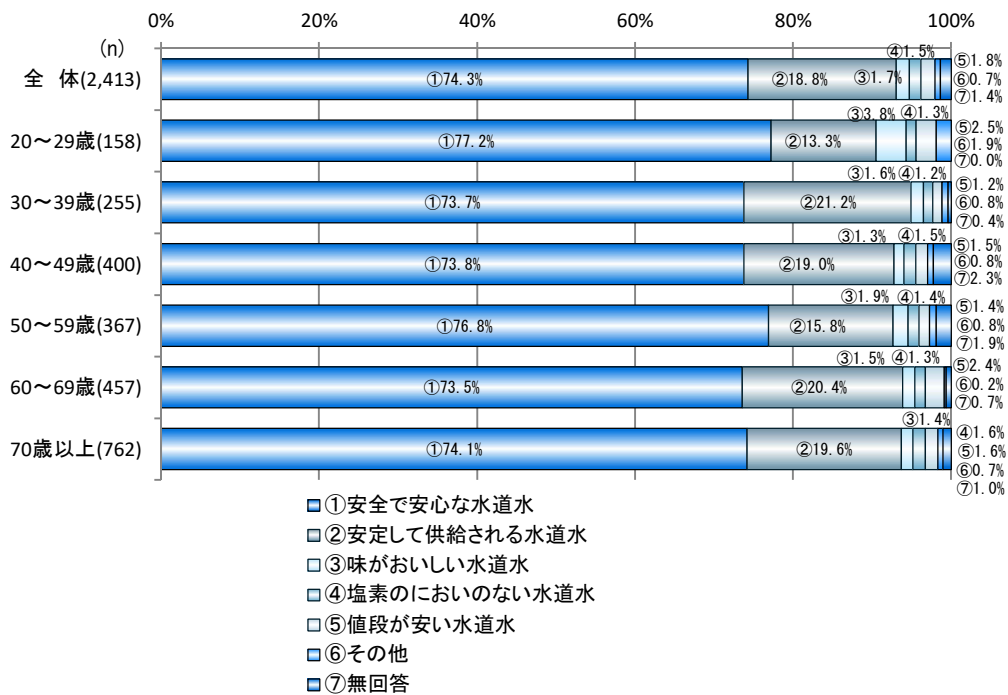


図 50 水道水の大切さの意識【年代別、単数回答】

年代別にみると、どの年代でも7割以上の人「安全で安心な水道水」が一番大切であると考えており、年代による顕著な差はない。

4. 水道水の使用について

(1) 水道水の使用量

【問4】あなたのご家庭の水道使用水量はどれくらいですか。(直近の水道メーター検針の際にお渡しした「上下水道使用量のお知らせ」に記載されている「使用水量」を記入してください。)

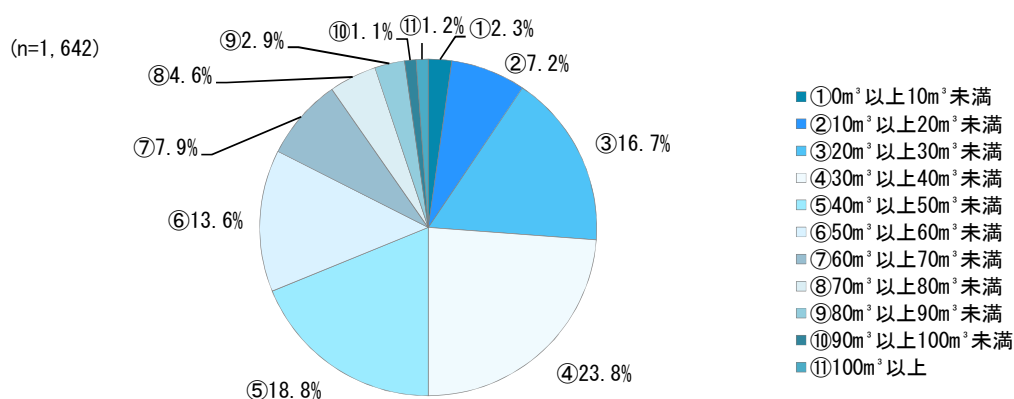


図 51 自宅の水道使用水量【数値回答】

自宅での水道使用水量は、「30m³以上 40m³未満」(23.8%)の割合が一番高い。

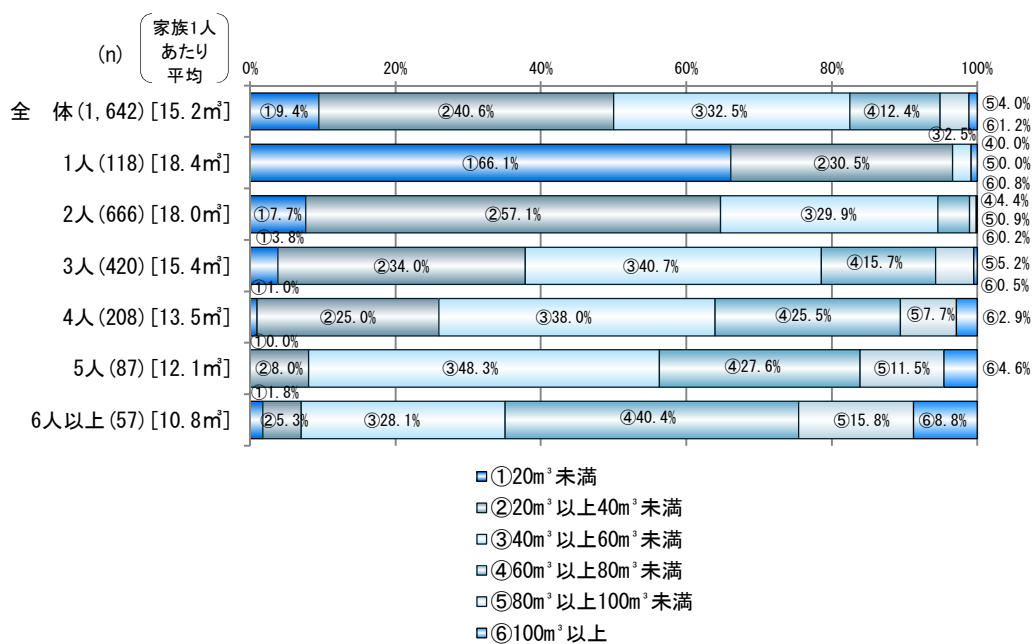


図 52 自宅の水道使用水量【家族数（同居者数）別、単数回答】

家族数（同居者数）別でみると、1人では「20 m³未満」（66.1%）の割合が高く、人数が増えると使用水量は増え、家族数が3人から5人では、「40 m³以上 60 m³未満」の割合が最も高く、6人以上では「60 m³以上 80 m³未満」（40.4%）の割合が最も高くなる。

一人あたり使用水量の平均でみると、人数が増えるにつれ1人あたりの使用水量は逡減する。

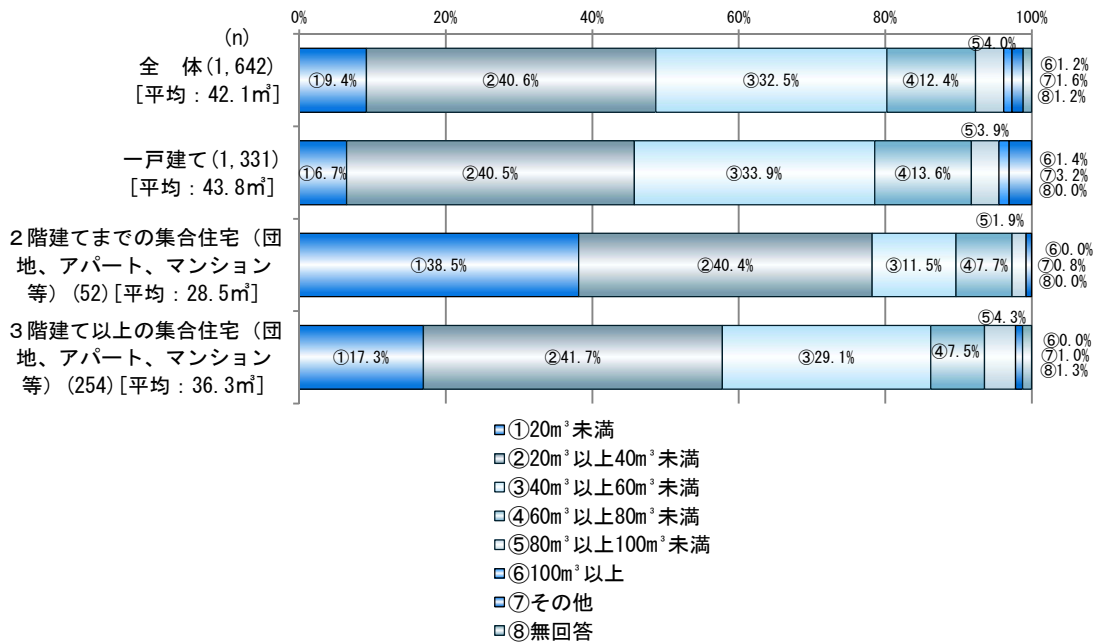


図 53 自宅の水道使用水量【住居形態別、単数回答】

住居形態別でみると、どの住居形態でも、使用水量の「20 m³以上 40 m³未満」の割合が4割以上で最も高いが、2階建てまでの集合住宅では、「20 m³未満」(38.5%)の割合が同じくらい高く、平均も最も低い。

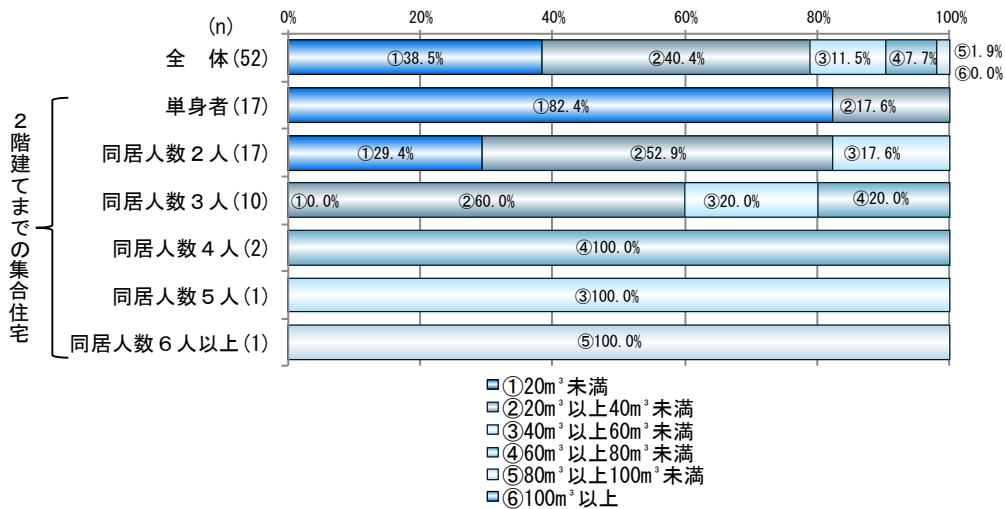


図 54 自宅での水道使用水量【同居人数別、2階建てまでの集合住宅、単数回答】

2階建てまでの集合住宅についての同居人数でみると、単身世帯では「20 m³未満」の回答が80%以上と最も割合が多い。家族数(同居人数)が二人及び三人の世帯では「20 m³以上 40 m³未満」の割合が高くなる。

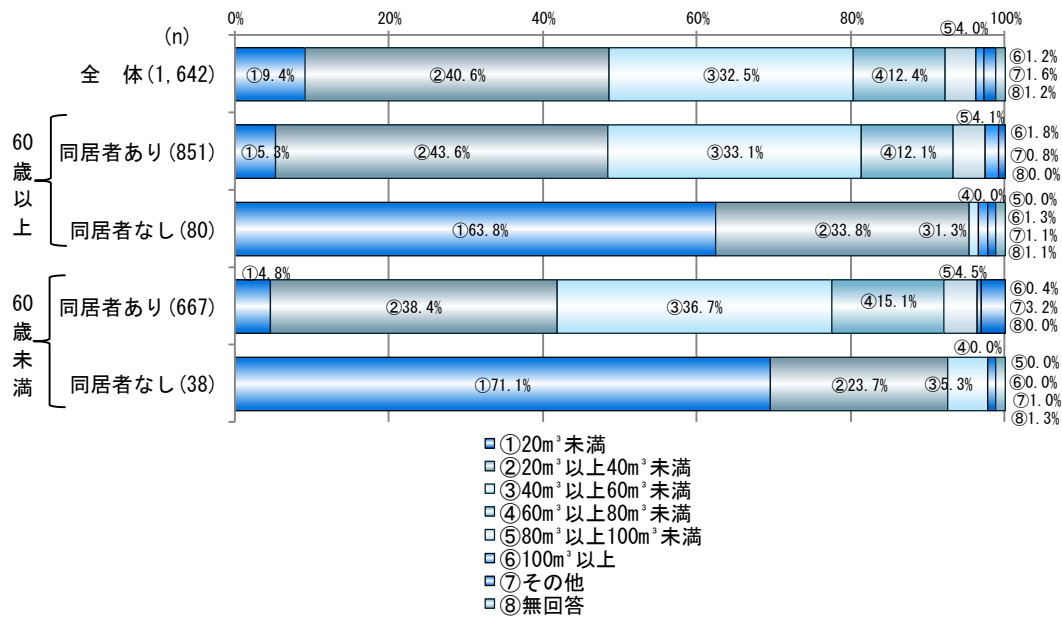


図 55 自宅の水道使用水量【年代別（60歳未満、60歳以上）同居者有無別、単数回答】

年代別（60歳未満、60歳以上）、同居者有無別でみると、「60歳以上で同居者あり」「60歳未満で同居者あり」と回答した人は、いずれも「20 m³以上 40 m³未満」が4割前後、「40 m³以上 60 m³未満」が3.5割前後となっている。

同居者のいない単身世帯は60歳以上でも60歳未満でも使用水量が少なく、「20 m³未満」が最も割合が高い。「60歳以上で同居者なし」と回答した人は「20 m³未満」が約6割、「60歳未満で同居者なし」と回答した人は「20 m³未満」が約7割となっている。

(2) 水の使い方

【問5】 あなたはご家庭で、次のような場合、主にどのような水を使っていますか。

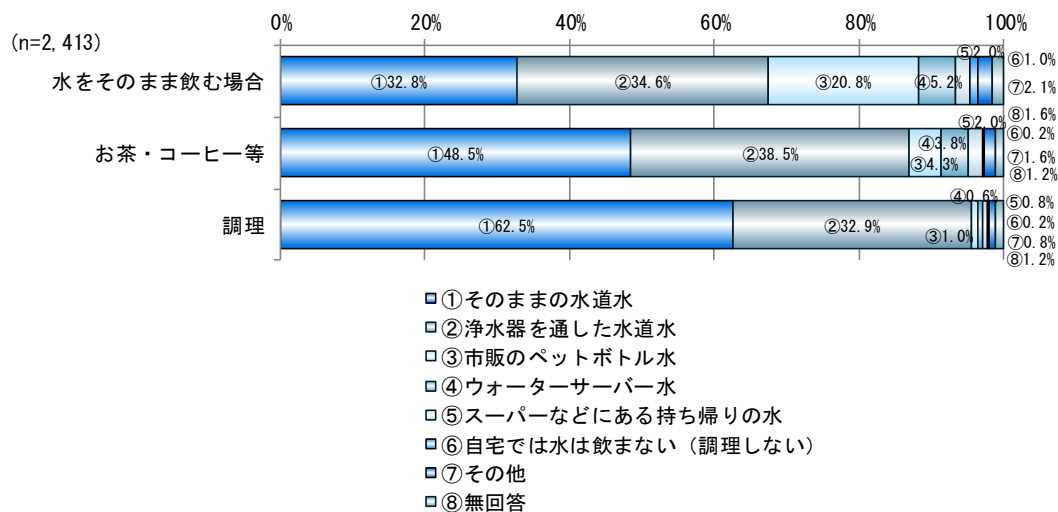


図 56 水の使い方【単数回答】

水の使い方について、「水をそのまま飲む場合」では「浄水器を通した水道水」（34.6%）の割合が最も高く、次いで「そのままの水道水」（32.8%）、「市販のペットボトル」（20.8%）と続いている。「水をそのまま飲む場合」、「お茶・コーヒー等をいれる場合」、「調理をする場合」の順に「そのままの水道水」を使う割合が増え、調理では6割以上の人があるままの水道水を使用している。

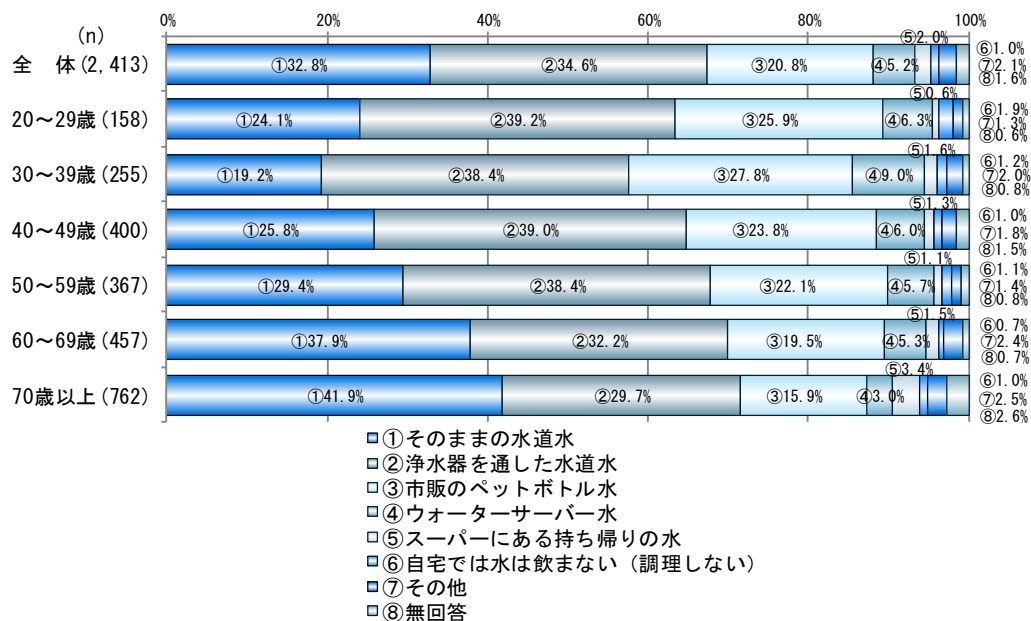


図 57 自宅で主に使用している水 水をそのまま飲む場合【年代別、単数回答】

年代別にみると、自宅で使用している水道水を「そのままの水道水」として飲む割合は年代が上がるにつれて、5～10%程度ずつ増えて、70歳以上は4割以上がそのままの水道水を使用している。「浄水器を通した水道水」を飲む割合は20代から50代が4割弱で最も高い割合であり、それ以上年代が上がると割合は下がる。また、「市販のペットボトル水」を飲む割合は20代、30代が最も多く、年代が上がるにつれ割合が少なくなっている。

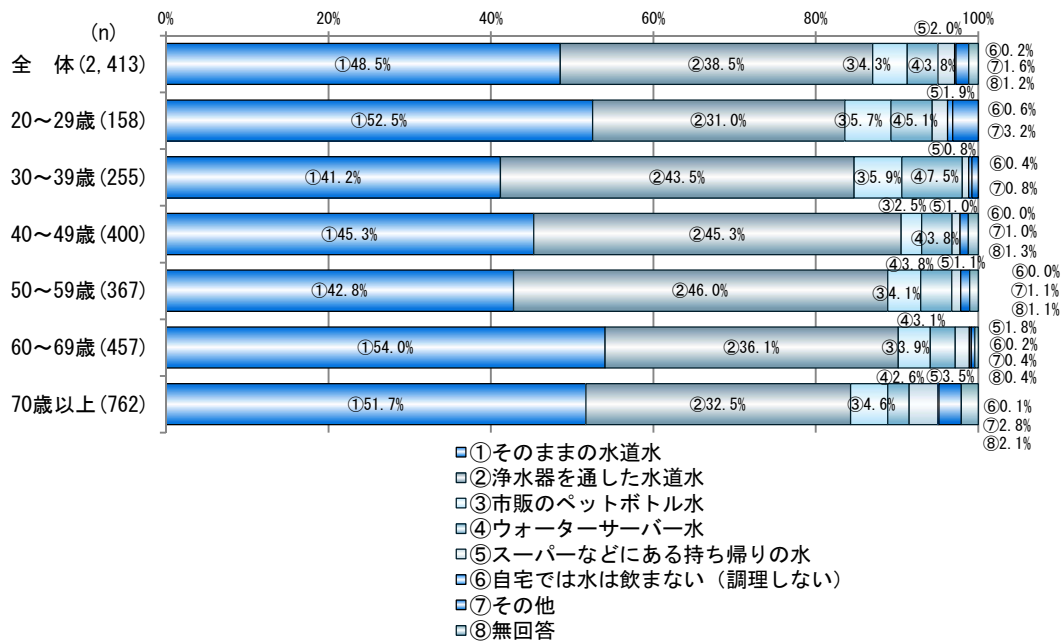


図 58 自宅で主に使用している水 お茶・コーヒー等をいれる場合【年代別、単数回答】

年代別にみると、お茶・コーヒー等をいれる場合には、全年代を通じて4割から5割が「そのままの水道水」を使用しており、特に20代と60代が「そのままの水道水」を使う割合が高い。

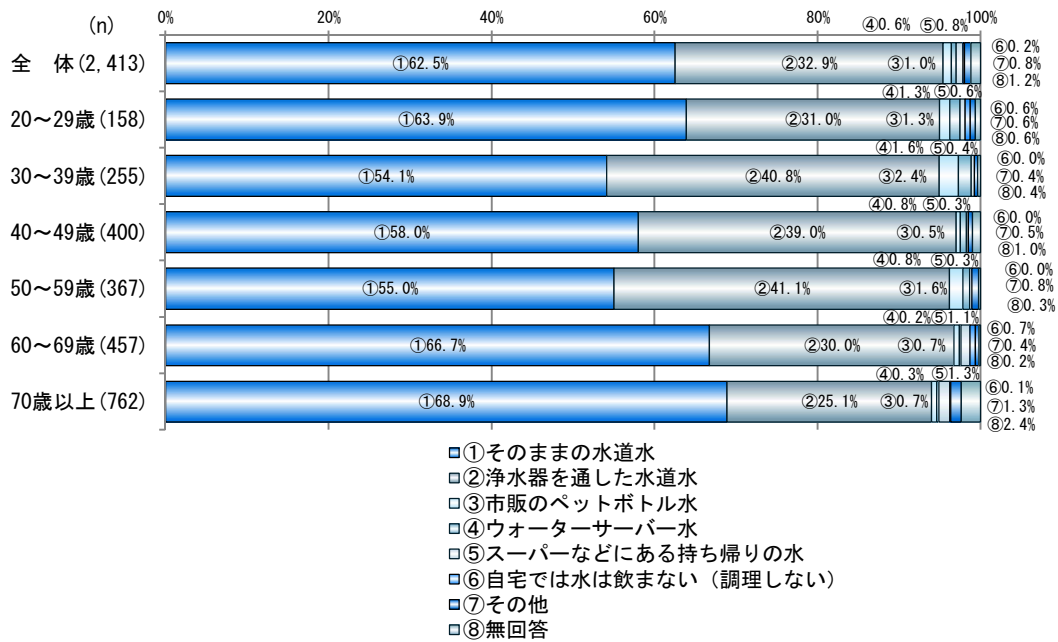


図 59 自宅で主に使用している水 調理をする場合【年代別、単数回答】

年代別にみると、調理をする場合には、全年代を通じて「水をそのまま飲む場合」、「お茶・コーヒー等を入れる場合」に比べて「そのままの水道水」を使う割合が最も高く、5～7割程度である。

「そのままの水道水」を使用する割合が最も高いのは70歳以上であり、約7割（68.9%）になる。

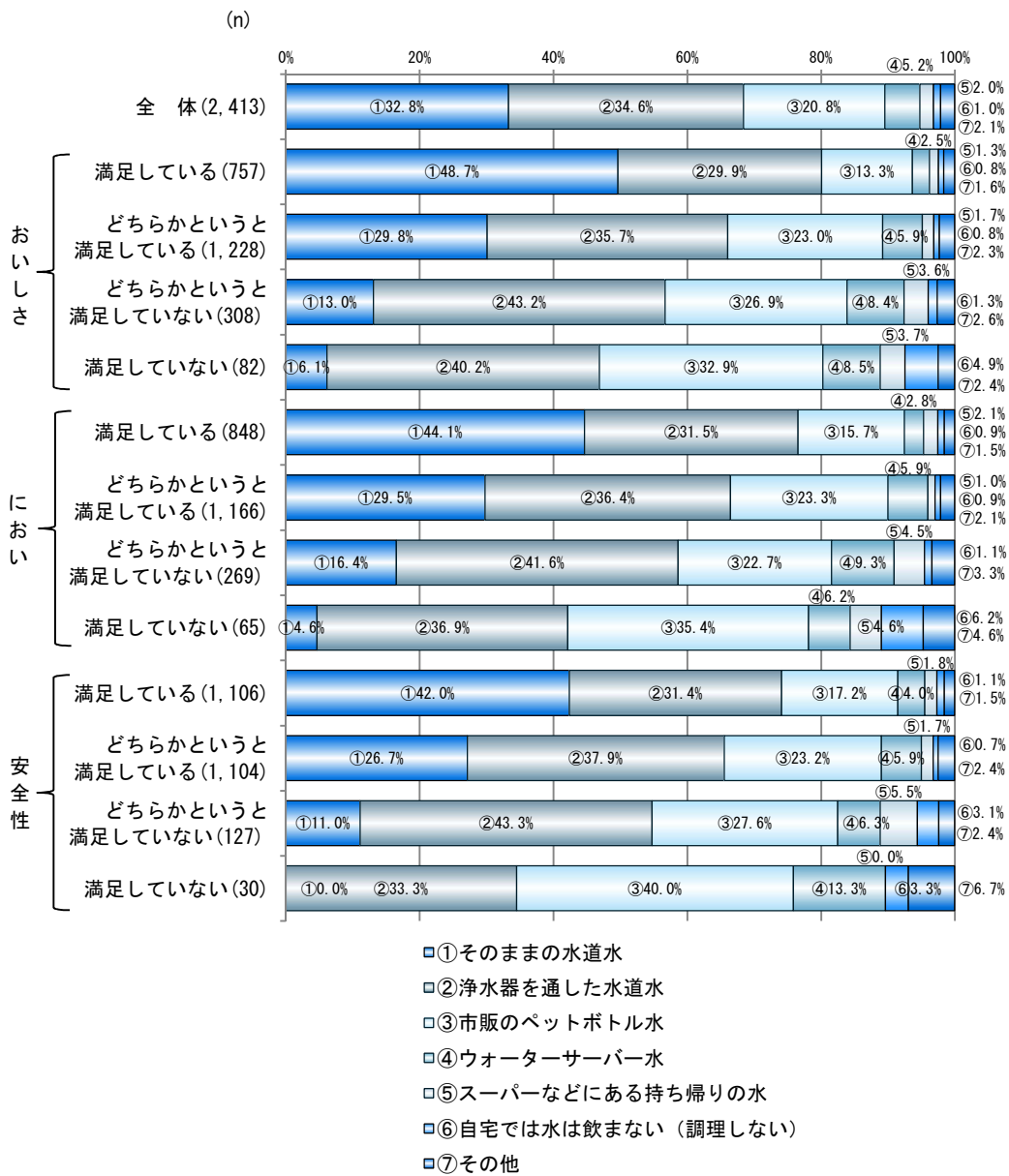


図 60 自宅で主に使用している水 水をそのまま飲む場合【満足度別、単数回答】

満足度別でみると、おいしさ、におい、安全性に関わらず、それぞれ満足度が高いほど、「そのままの水道水」を使用する割合が高く、4～5割を占める。一方で満足度が低い回答者においては、「浄水器を通した水道水」及び「市販のペットボトル水」が高い割合で使用されている。

(3) 入浴の頻度

【問6】あなたは、1日あたり何回くらい入浴（シャワーのみを含む）しますか。（夏と冬で回数が異なる方は、年間の平均回数でお答えください。）

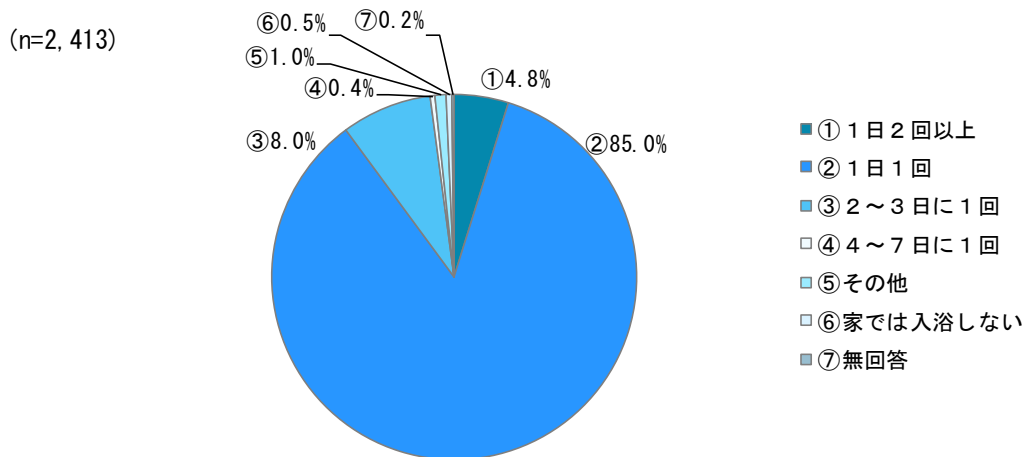


図 61 自宅での入浴頻度【単数回答】

入浴の頻度については、ほとんどの人が「1日1回」（85.0%）と回答しており、次いで「2～3日に1回」（8.0%）が多い。なお、その他の回答としては、「夏は毎日シャワー、冬は1日おき入浴」「10日に1回」「ジムか家で2～3日に1回」などがあつた。

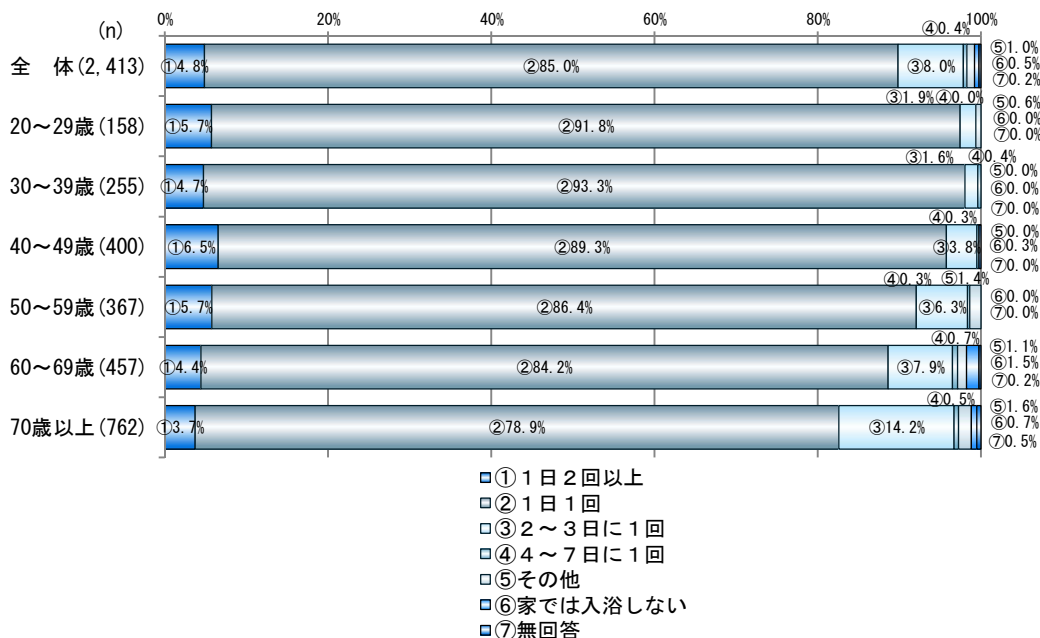


図 62 自宅での入浴回数【年代別、単数回答】

年代別にみると、どの年代においても「1日1回」入浴する人の割合が高い。また、年代が上がるにつれて「2～3日に1回」入浴する人の割合が高い。

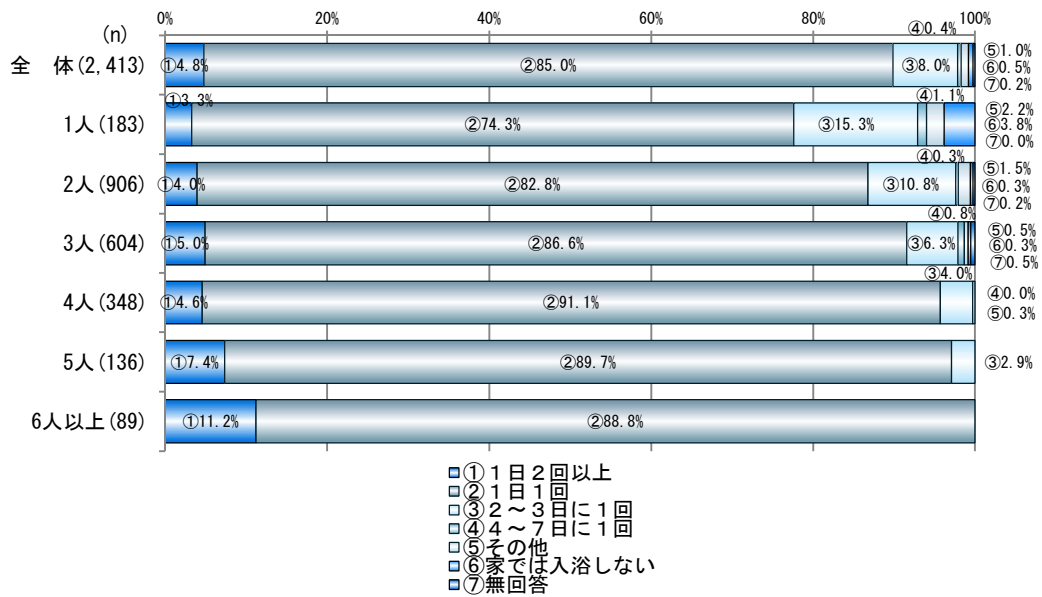


図 63 自宅での入浴回数【家族数（同居者数）別、単数回答】

家族数（同居者数）別にみると、「1日1回」と「1日2回以上」を合わせた1日1回以上入浴する人は家族数（同居者数）が増えるほどその割合は高くなり、6人以上の家族で100%に達する。

一方、家族数（同居者数）が少ないほど「2～3日に1回」の割合が高い。

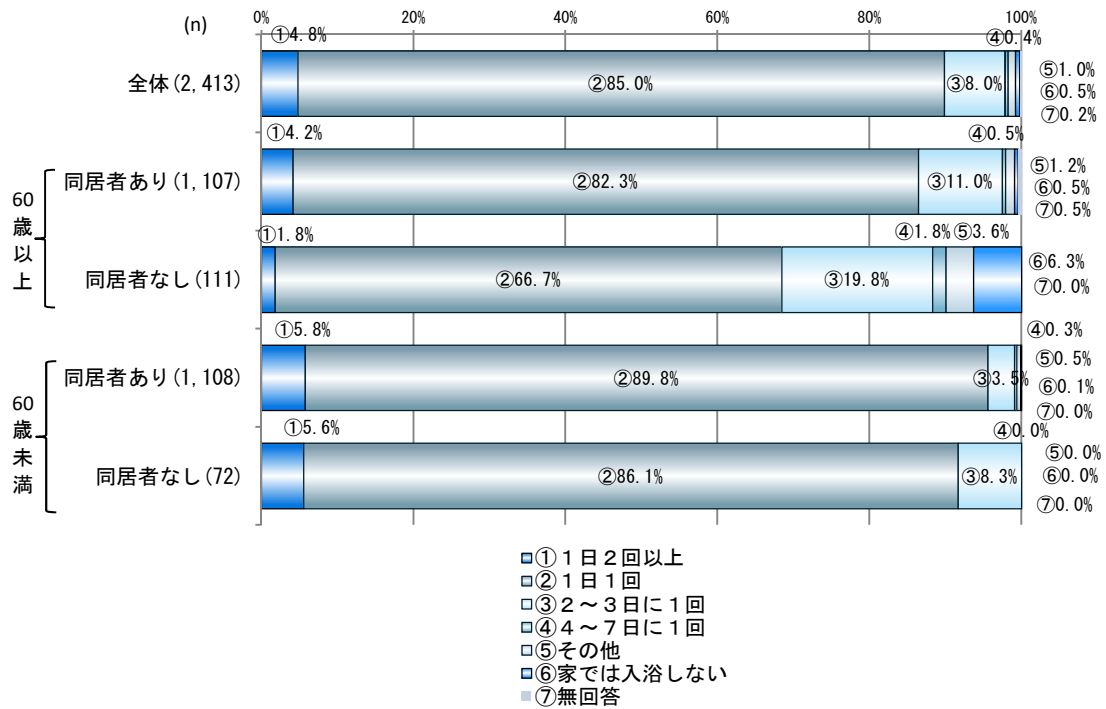


図 64 自宅での入浴回数【年代別(60歳以上、60歳未満)、同居者有無別、単数回答】

年代別（60歳以上、60歳未満）、同居者有無別で見ると、60歳未満の場合は同居者の有無に関わらず、「1日1回」の入浴の割合が8割以上と高くなっている。60歳以上で同居者がいる二人以上の世帯の場合も同様であるが、60歳以上の単身世帯においては「1日1回」が66.7%と比較的低く、「2～3日に1回」が約2割と高い。

(4) 入浴の仕方

【問6-1】あなたは、どのように入浴していますか。

(n=2,392)

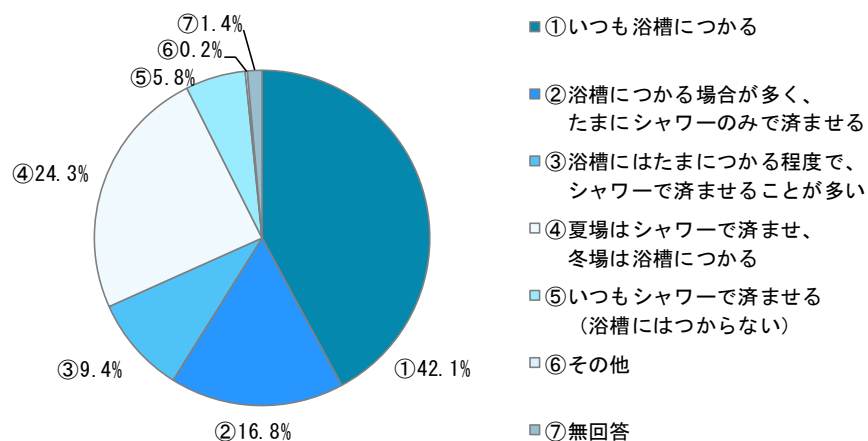


図 65 入浴方法【単数回答】

入浴の仕方について、「いつも浴槽につかる」(42.1%)が最も多く、次いで「夏場はシャワーで済ませ、冬場は浴槽につかる」(24.3%)、「浴槽につかる場合が多く、たまにシャワーのみで済ませる」(16.8%)となっている。なお、その他については、「朝はシャワー、夜は浴槽」「浴槽とシャワーで半々」などがあった。

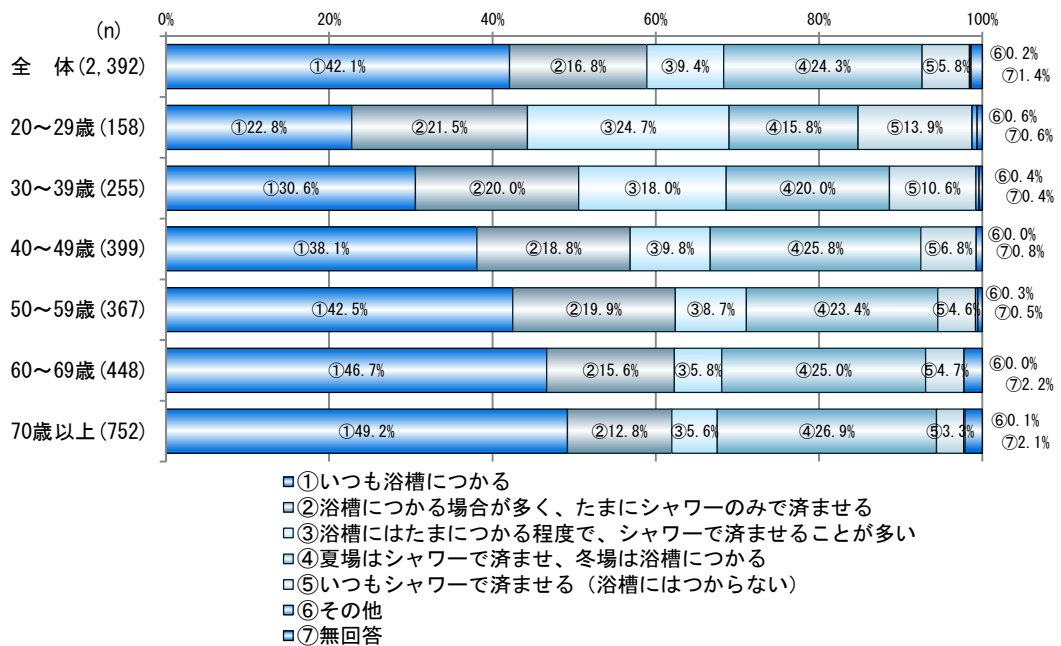


図 66 入浴方法【年代別、単数回答】

年代別にみると、「いつも浴槽につかる」人は年代が高くなるほど多くなっており、「浴槽につかる場合が多く、たまにシャワーのみで済ませる」は20～50代でほぼ2割、60代、70代で低い。「浴槽はたまにつかる程度で、シャワーで済ませることが多い」人の割合は、年代が若くなるほど高くなっている。「夏場はシャワーで済ませ、冬場は浴槽につかる」について、20代以外、高齢者も含めた全世代で2～3割程度であり、高齢者でも同様である。

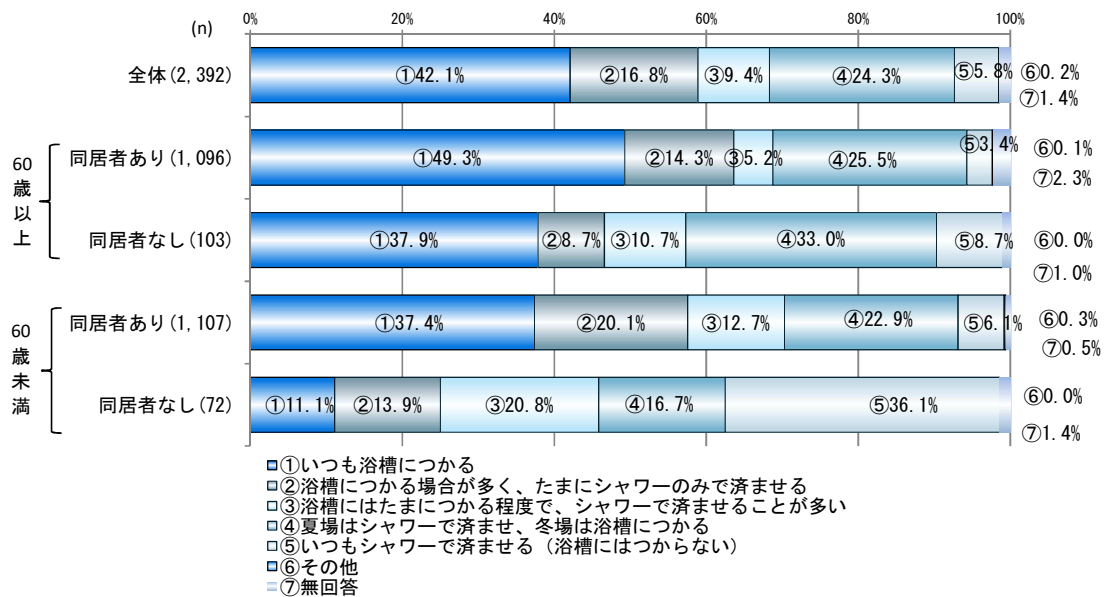


図 67 入浴方法 【年代別(60歳以上、60歳未満)、同居者有無別、単数回答】

年代別(60歳以上、60歳未満)、同居者有無別にみると、60歳以上の世帯の方が「いつも浴槽につかる」の割合が高くなっている。60歳以上の同居者がいる二人以上の世帯が「いつも浴槽につかる」割合が最も高く、49.3%である。

いずれの年代でも、単身世帯は二人以上の世帯より「いつも浴槽につかる」割合が低く、60歳未満の単身世帯は「いつも浴槽につかる」(11.1%)割合が最も低い。

60歳未満の単身世帯では、「いつもシャワーで済ませる」(36.1%)と回答した割合が約4割で一番高く、次いで割合が高いのが「浴槽にはたまにつかる程度で、シャワーで済ませることが多い」(20.8%)である。

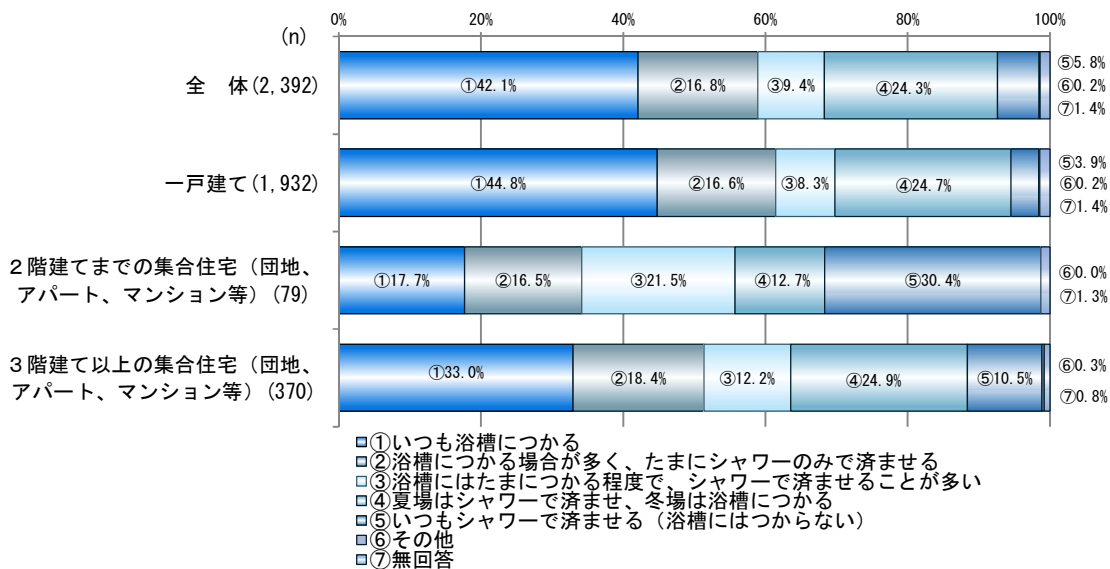


図 68 入浴方法 【住居形態別、単数回答】

住居形態別にみると、一戸建てと3階建て以上の集合住宅では「いつも浴槽につかる」人の割合が最も高く、3～4割を占める。

一方、2階建てまでの集合住宅で最も割合が高いのは、「いつもシャワーで済ませる」人で、約3割になる。

(5) お湯の入れ替え頻度

【問6-2】 あなたのご家庭では、どれくらいの頻度で浴槽のお湯を入れ替えますか。

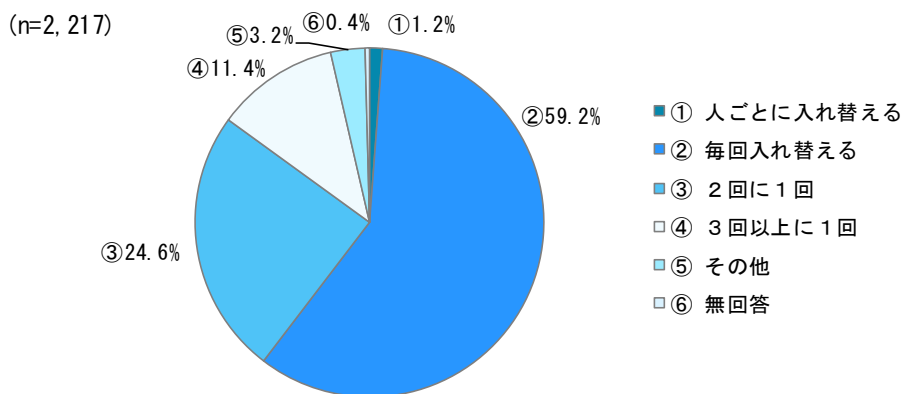


図 69 浴槽の湯を入れ替える頻度【単数回答】

お湯の入れ替え頻度については、「毎回入れ替える」(59.2%)が最も多く、次いで「2回に1回」(24.6%)、「3回以上に1回」(11.4%)となっている。その他については「24時間風呂」「循環風呂」「風呂水清浄剤」(「汚れたと感じたら」)など風呂水を入れ替えしないという回答や、「夏は毎日入れ替え、冬は2日に1回の入れ替え」のようにその時により異なるというものがあった。

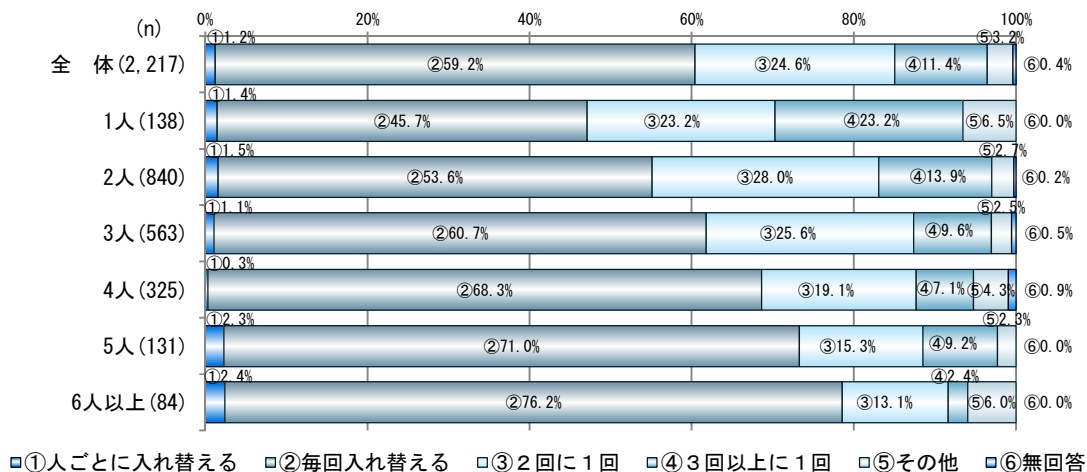


図 70 浴槽の湯を入れ替える頻度【家族数 (同居者数) 別、単数回答】

家族数 (同居者数) 別にみると、「毎回入れ替える」では家族数 (同居者数) が多いほど浴槽の湯の入れ替える割合が高く、6人以上の世帯では、76.2%が毎回入れ替えている。一方で、「2回に1回」入れ替える場合は、家族数 (同居者数) が少なくなるほど割合も高くなっている。

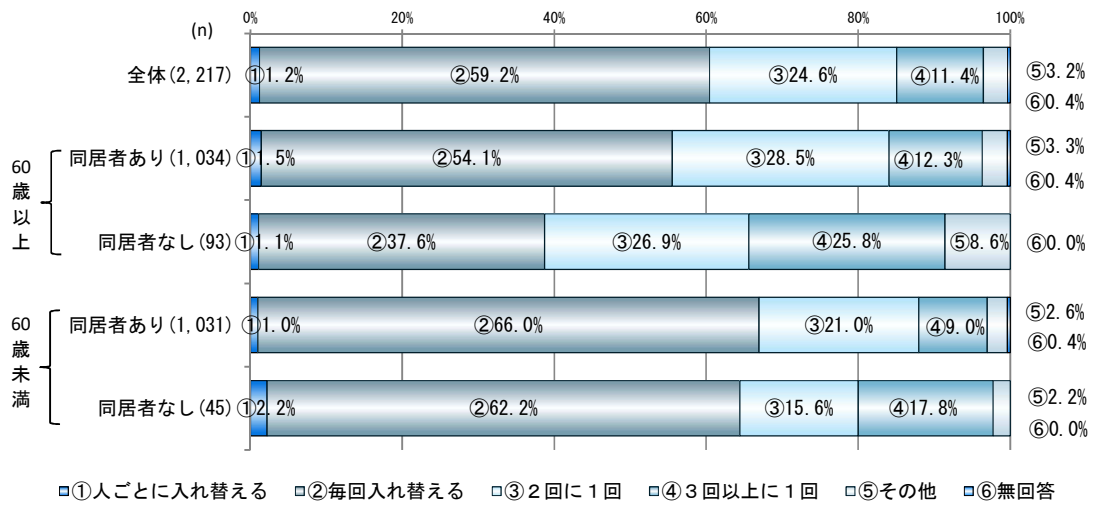


図 71 浴槽の湯を入れ替える頻度
【年代別(60歳以上、60歳未満)、同居者有無別、単数回答】

年代別(60歳以上、60歳未満)、同居者有無別でみると、浴槽の湯の入れ替え頻度は、60歳未満だと同居者の有無に関わらず、「毎回入れ替える」の割合が6～7割で高い。

また、60歳以上では、同居者がいる二人以上の世帯では、「毎回入れ替える」の割合が5割を超えて高いが、同居者のいない単身世帯では、「毎回入れ替える」

(37.6%)の割合が4割未満であり、「2回に1回」と「3回以上に1回」がいずれも3割程度を占め、入れ替え頻度はかなり低くなる。

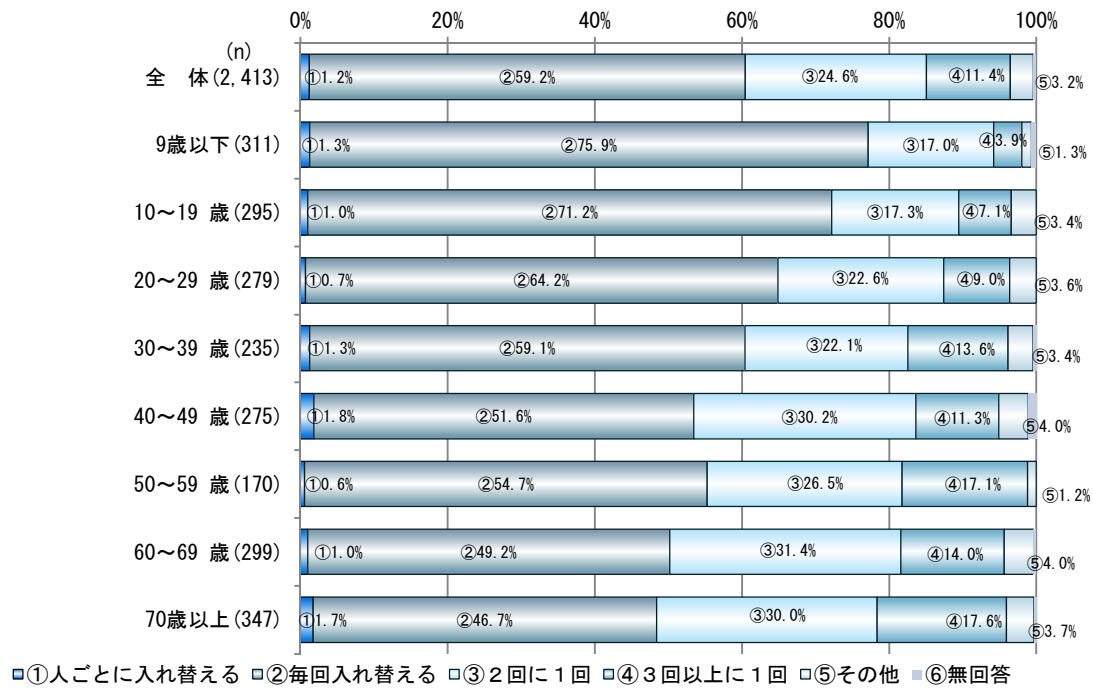


図 72 浴槽の湯を入れ替える頻度【最も若い世代別、単数回答】

最も若い世代別で見ると、「毎回入れ替える」と回答した割合は、9歳以下のお子さんのいる世帯では75.9%で8割弱を占めるが、70歳以上だと46.7%であり、年代が上がるにつれて減少している。

逆に、浴槽の湯を入れ替える頻度が「2回に1回」及び「3回以上に1回」については、年代が上がるにつれ割合が高くなる傾向にある。

(6) 炊事の頻度

【問7】あなたのご家庭では、1日あたり何回食事を作りますか。(あなた以外の一様に暮らしている方が作る場合も含む)

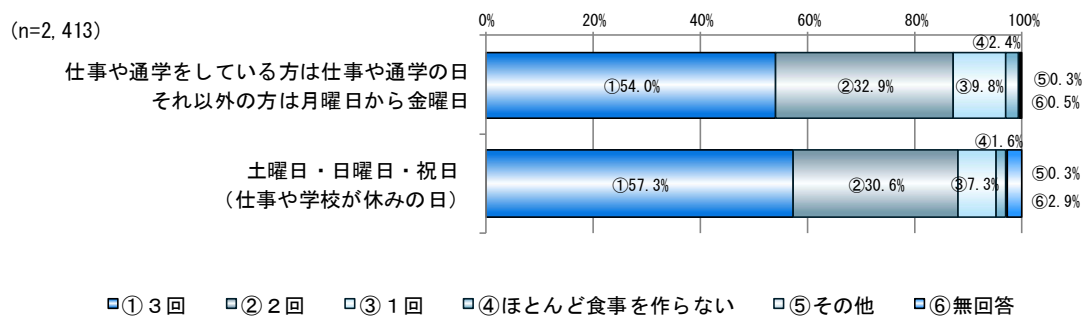


図 73 炊事頻度【単数回答】

仕事や通学の日・月曜日から金曜日の炊事頻度については、「3回」(54.0%)が最も高く、次いで「2回」(32.9%)、「1回」(9.8%)という結果となっている。

土曜日・日曜日・祝日(仕事や学校が休みの日)の炊事頻度についても、順位については同じで、「3回」(57.3%)が最も多く、次いで「2回」(30.6%)、「1回」(7.3%)という結果になっている。

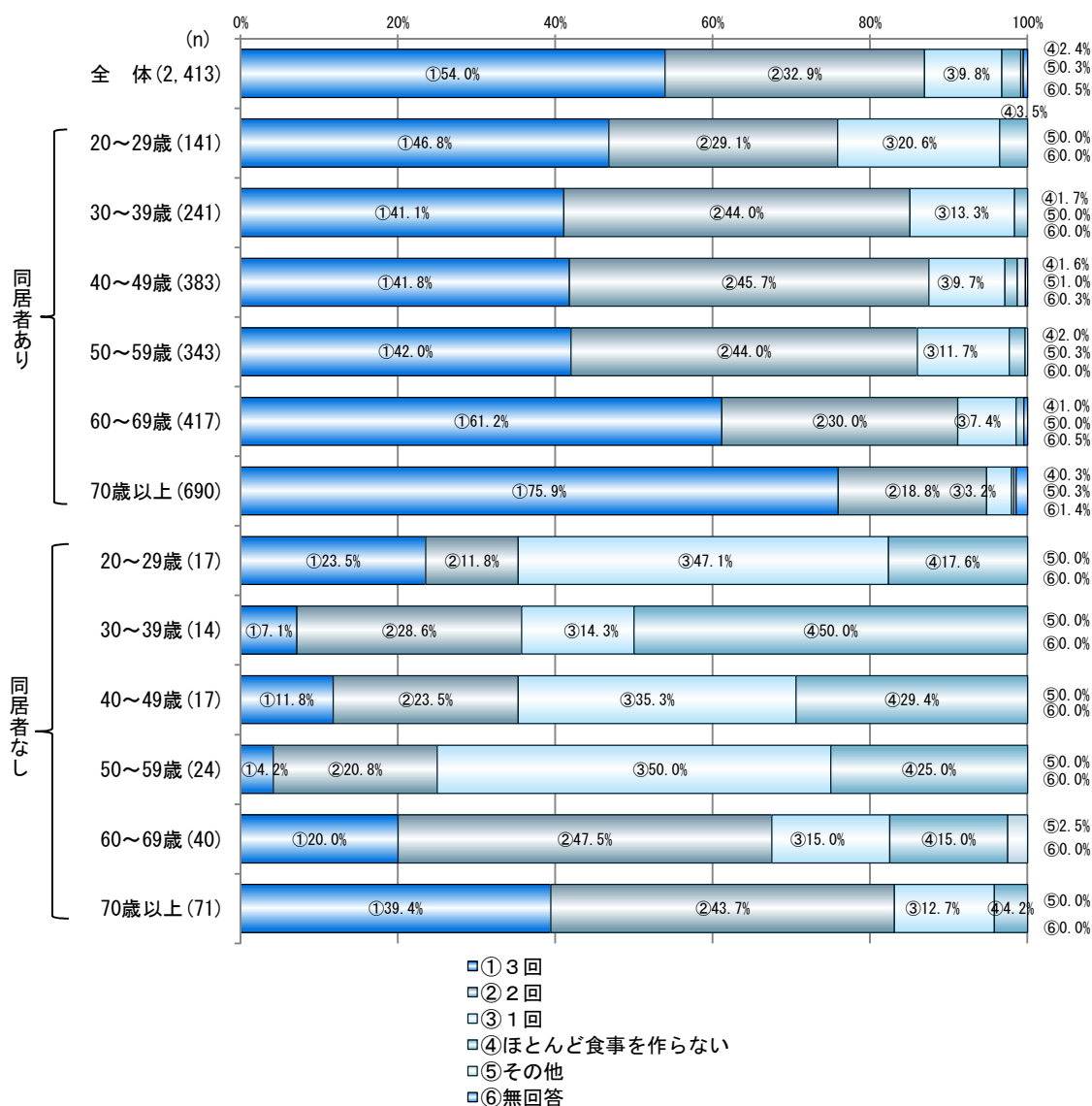


図 74 【仕事や通学の日・月曜日から金曜日の炊事頻度、年代別、同居者有無別、単数回答】

仕事や通学の日・月曜日から金曜日の炊事頻度を同居者有無別で見ると、同居者のいる二人以上の世帯の方が「3回」と回答した割合が高い。特に70歳以上では、75.9%の世帯で「3回」炊事している。

逆に、同居者のいない単身世帯は3回炊事する人は少なく、50歳未満では「ほとんど食事を作らない」及び「1回」と回答した割合が半分以上を占める。

単身世帯であっても、70歳以上では、「3回」及び「2回」炊事する人の割合がそれぞれ4割程度になる。

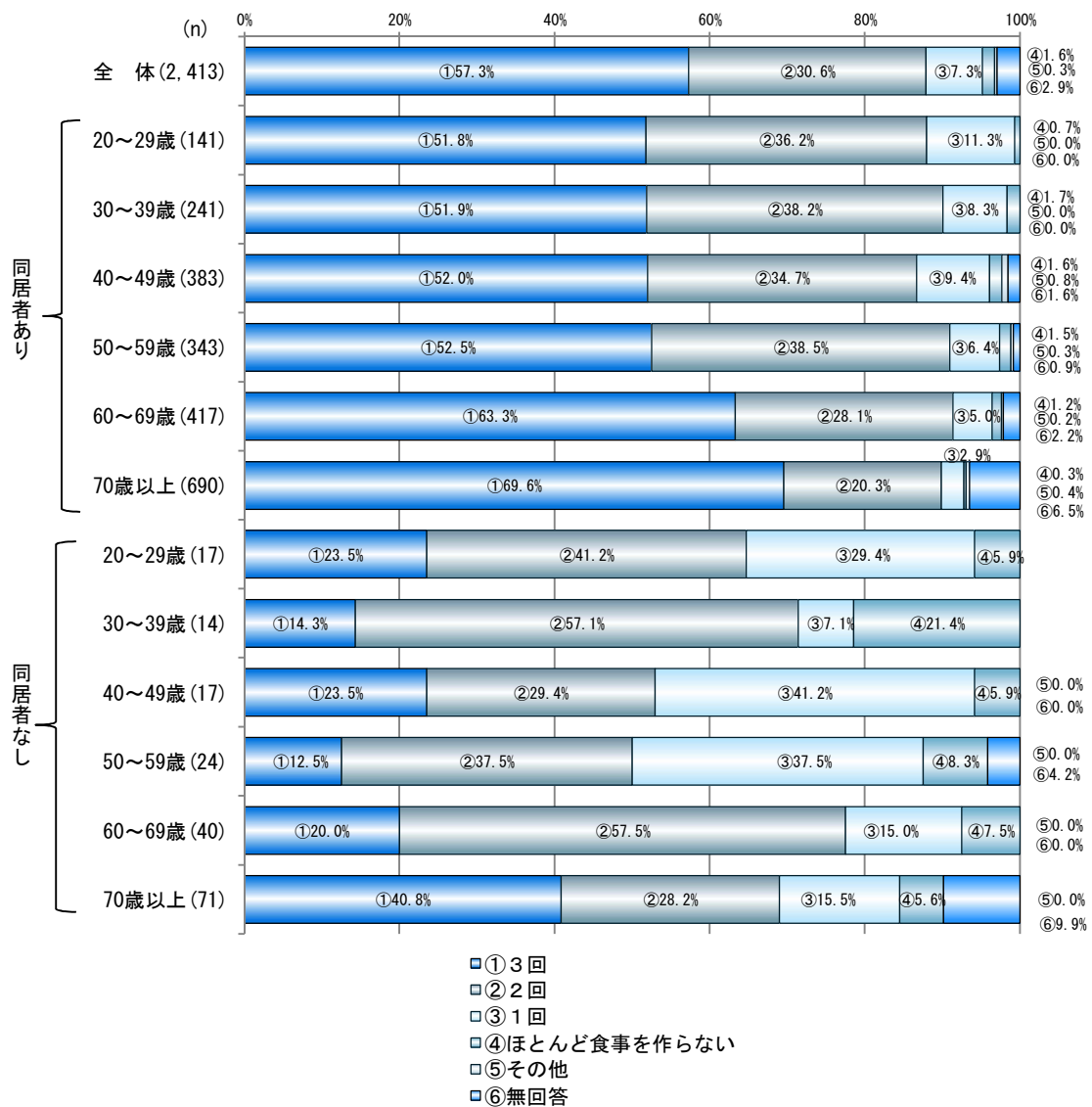


図 75 【土曜日・日曜日・祝日（仕事や学校が休みの日）の炊事頻度、年代別、同居者有無別、単数回答】

土曜日・日曜日・祝日（仕事や学校が休みの日）の炊事頻度を同居者有無別で見ると、同居者のいる二人以上の世帯の方が「3回」と回答した割合が高い。特に70歳以上では、69.6%の世帯で「3回」炊事している。

同居者のいない単身世帯の炊事する回数が少ないのは、仕事や通学の日・月曜から金曜日と同様であるが、回数は増えており、70歳未満では、「2回」又は「1回」の割合が最も多い。70歳以上では、「3回」の割合が最も多く、約4割である。

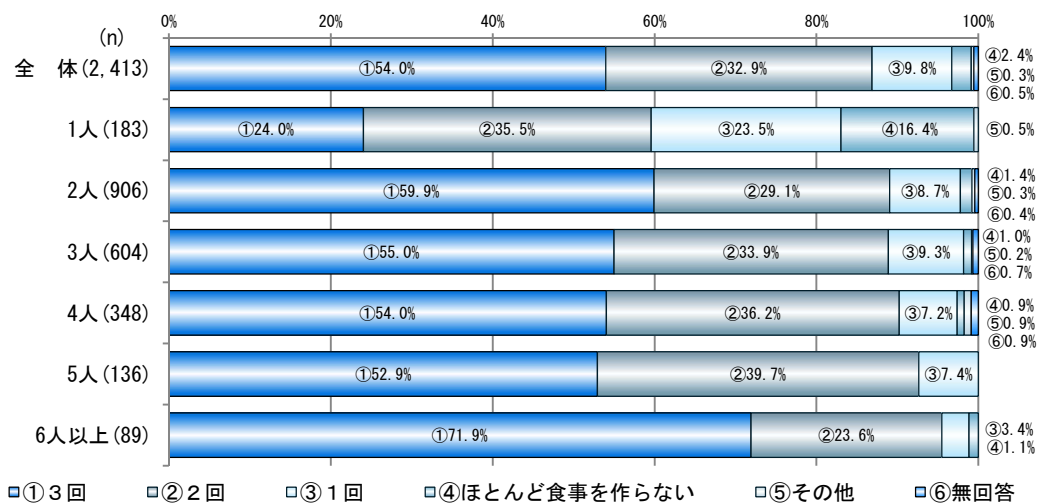


図 76 仕事や通学の日・月曜日から金曜日の炊事頻度
【家族数 (同居者数) 別、単数回数】

家族数 (同居者数) 別にみると、仕事や通学の日に1日当たり「3回」料理すると回答した人の割合は、家族数 (同居者数) が6人以上の家庭で最も多く、71.9%となっている。単身世帯では、1日「2回」が最も多く、「3回」は二人以上の世帯の半分程度の割合である。単身世帯は外食や中食 (惣菜等を買ってくる) の回数が多いからであると考えられる。

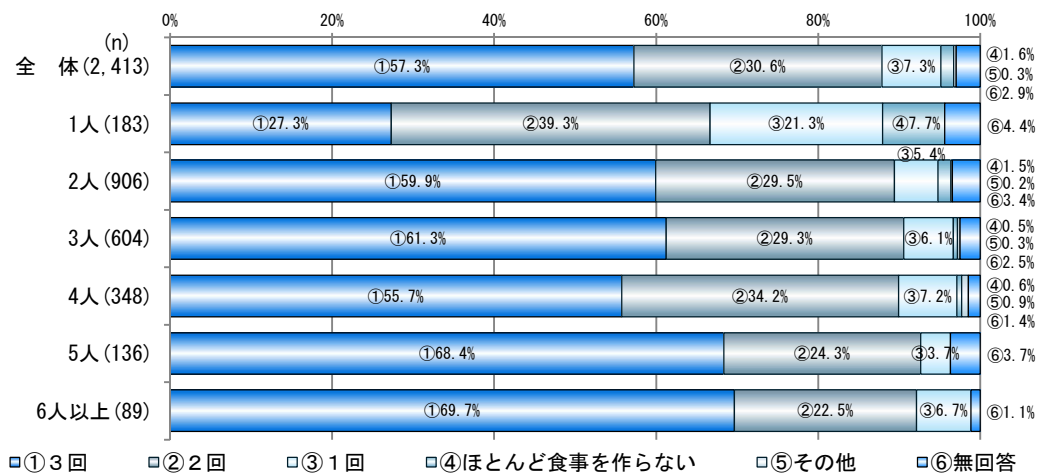


図 77 土曜日・日曜日・祝日 (仕事や学校が休みの日) の炊事頻度
【家族数 (同居者数) 別、単数回数】

家族数 (同居者数) 別にみると、仕事や学校が休みの日の1日当たり「3回」料理すると回答した人は家族数 (同居者数) が二人以上の世帯ですべて約6割以上となっている。平日と比べると料理の回数はわずかに増加傾向になっている。

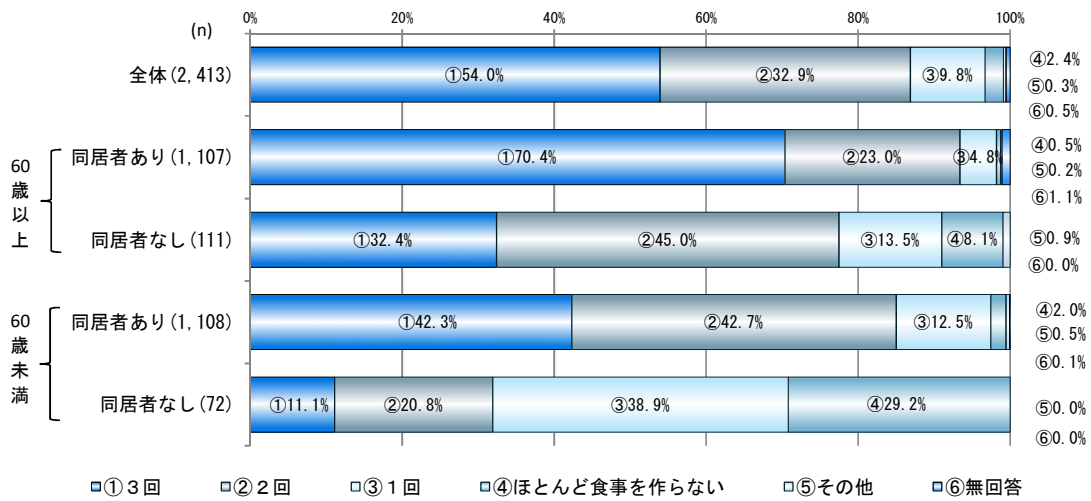


図 78 仕事や通学の日・月曜日から金曜日の炊事頻度
【年代別(60歳以上、60歳未満)、同居者有無別、単数回答】

年代別(60歳以上、60歳未満)、同居者有無別にみると、60歳以上の世帯では、炊事頻度が高めの傾向にあり、特に同居者のいる二人以上の世帯では、1日の炊事回数が「3回」と回答した世帯が7割になり、単身世帯の倍以上になっている。

また、60歳未満の世帯は60歳以上の世帯に比べて食事を作る回数が少ない。その中でも同居者のいる二人以上の世帯では1日の炊事回数が「3回」と「2回」がそれぞれ約4割であるが、単身世帯では1日の炊事回数が「1回」の割合が最も高く、約4割になる。

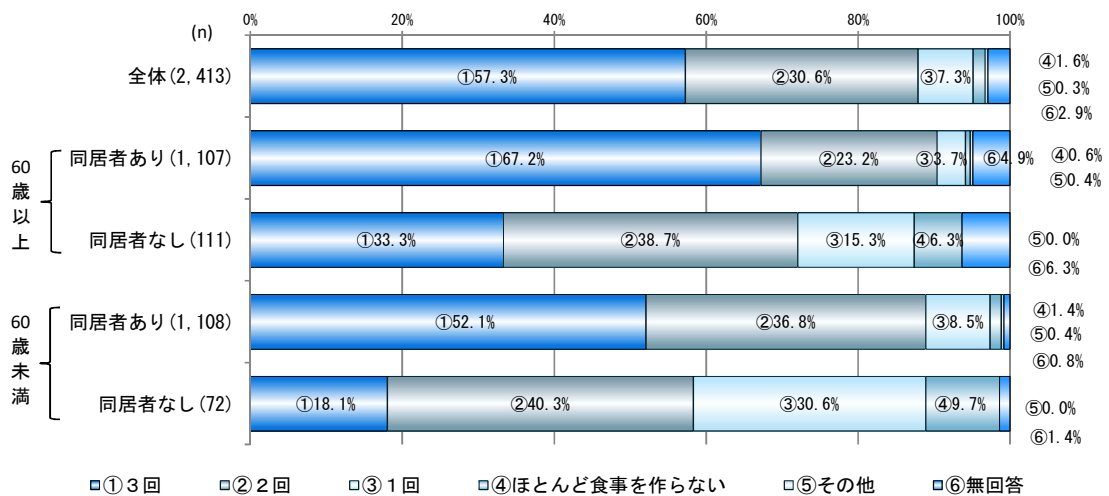


図 79 曜日・日曜日・祝日（仕事や学校が休みの日）の炊事頻度
【年代別(60歳以上、60歳未満)、同居者有無別、単数回答】

年代別(60歳以上、60歳未満)、同居者有無別にみると、土日祝日も平日と傾向はほぼ同じである。60歳以上はあまり変わらず、60歳未満で炊事回数が増えている。

60歳以上の世帯では、炊事頻度が高めの傾向にあり、特に同居者のいる二人以上の世帯では、1日の炊事回数が「3回」と回答した世帯が約7割になり、単身世帯の倍以上になっている。

また、60歳未満の世帯は60歳以上の世帯に比べて食事を作る回数が少ない。その中でも同居者のいる二人以上の世帯では1日の炊事回数が「3回」と「2回」がそれぞれ約5割と約4割であるが、単身世帯では1日の炊事回数が「2回」の割合が最も高く、約4割になる。

(7) 洗濯の頻度

【問8】 あなたのご家庭では、どれくらいの頻度で洗濯をしますか。(あなた以外と一緒に暮らしている方が洗濯をする場合も含む)

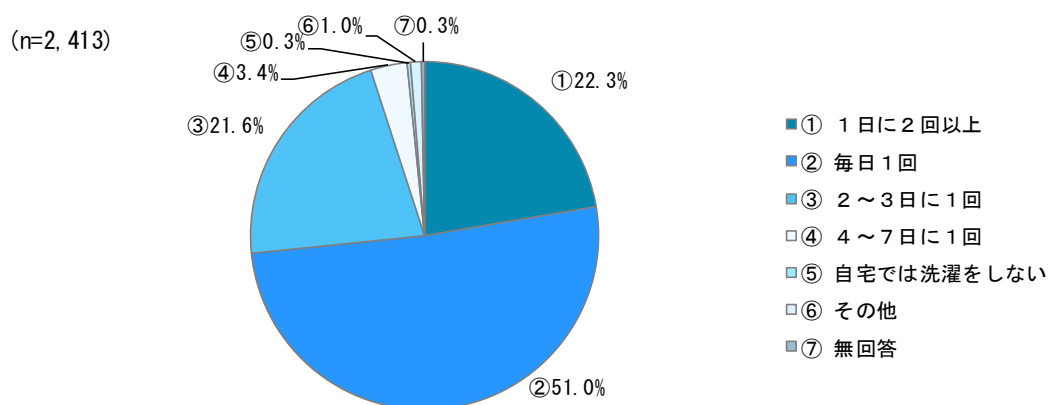


図 80 洗濯の頻度【単数回答】

洗濯の頻度については、「毎日1回」(51.0%)が最も多く次いで「1日に2回以上」(22.3%)、「2～3日に1回」(21.6%)という結果となっている。

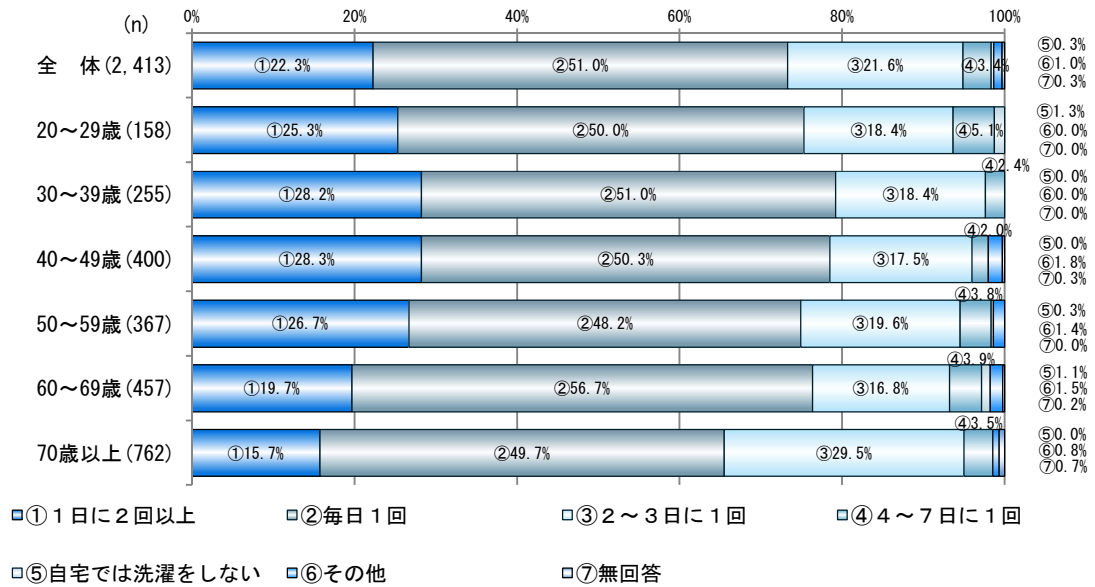


図 81 洗濯の頻度【年齢別、単数回答】

年齢別にみると、「1日2回以上」の割合が最も高いのは、30~39歳及び40~49歳の世帯である。「1日2回以上」と「毎日1回」を合わせて「1日1回以上」でも、同じく30~39歳及び40~49歳の世帯が多く、それより年代が上でも下でも頻度は減っている。

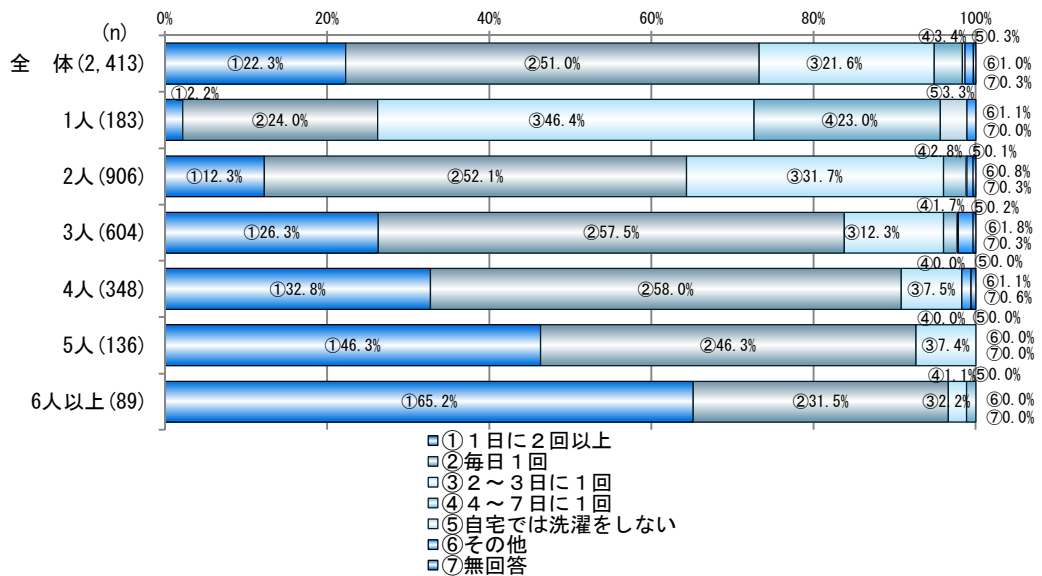


図 82 洗濯の頻度【家族数（同居者数）別、単数回答】

家族数（同居者数）別にみると、家族数が多いほど「1日2回以上」の割合が高くなっていく。単身世帯の場合、「2~3日に1回」の割合が約5割と最も高くなっている。

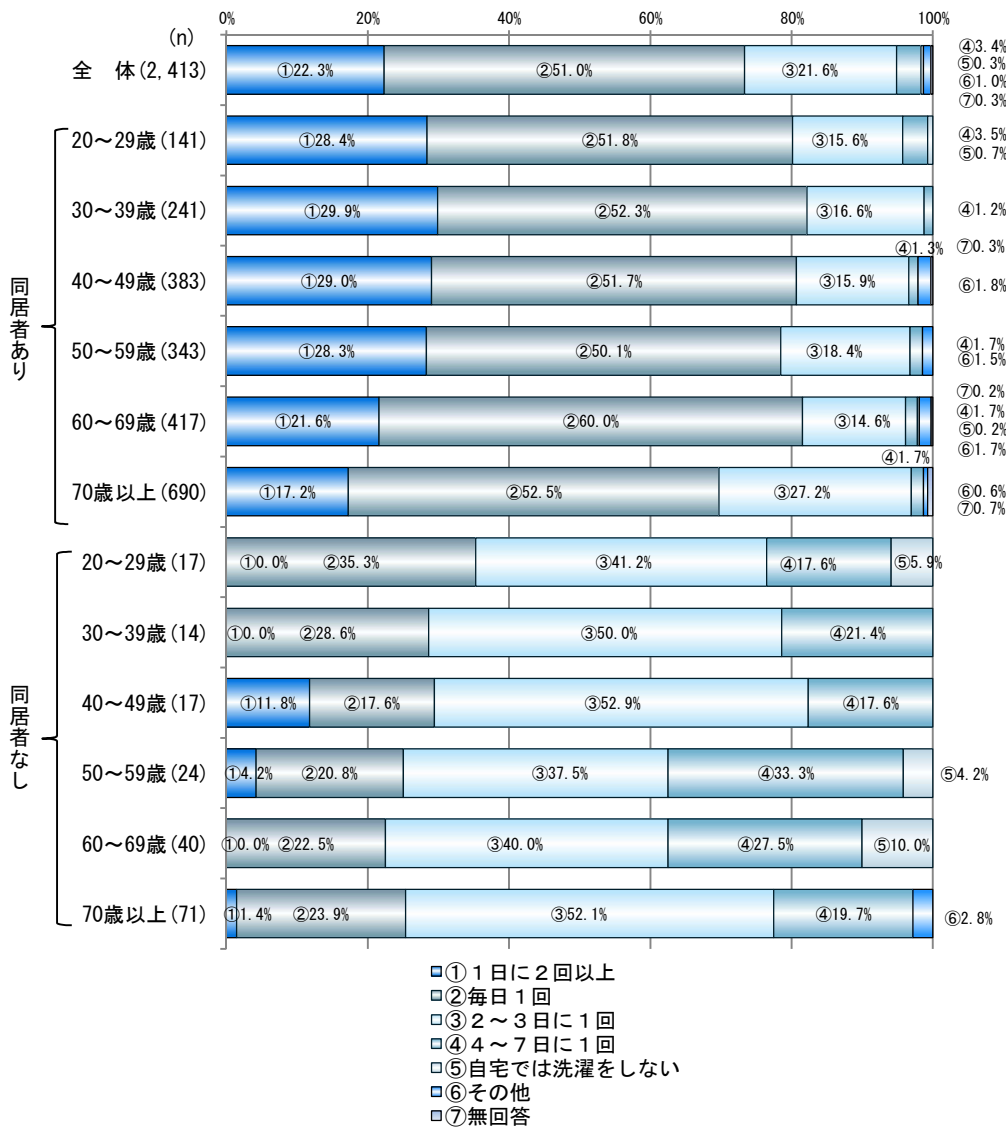


図 83 【洗濯の頻度、年代別、同居者有無別、単数回答】

年代別、同居者有無別でみると、同居者がいる二人以上の世帯の方が洗濯の頻度が多く、いずれの年代でも5割以上が「毎日1回」洗濯している。同居者のいない単身世帯では、いずれの年代でも「2~3日に1回」の回答の割合が最も高い。

5. 節水について

(1) 節水意識

【問9】 あなたは、日常生活で水道を使う時に節水を意識していますか。

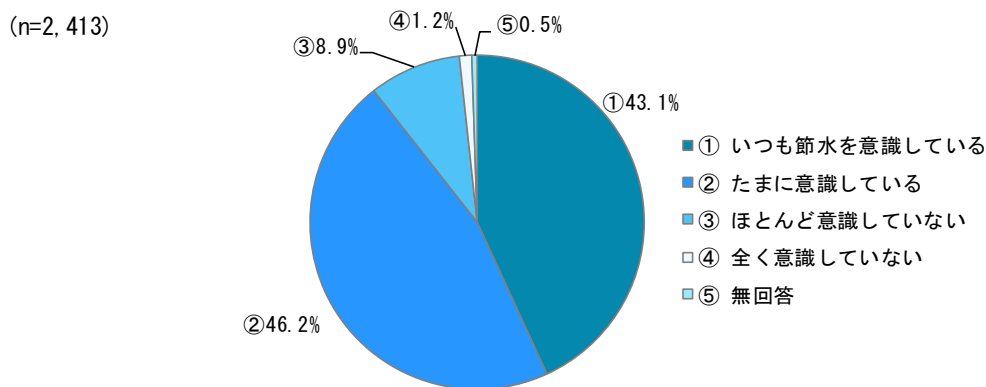


図 84 節水の意識【単数回答】

節水意識については、「たまに意識している」(46.2%)が最も多く、次いで「いつも節水を意識している」(43.1%)となっている。

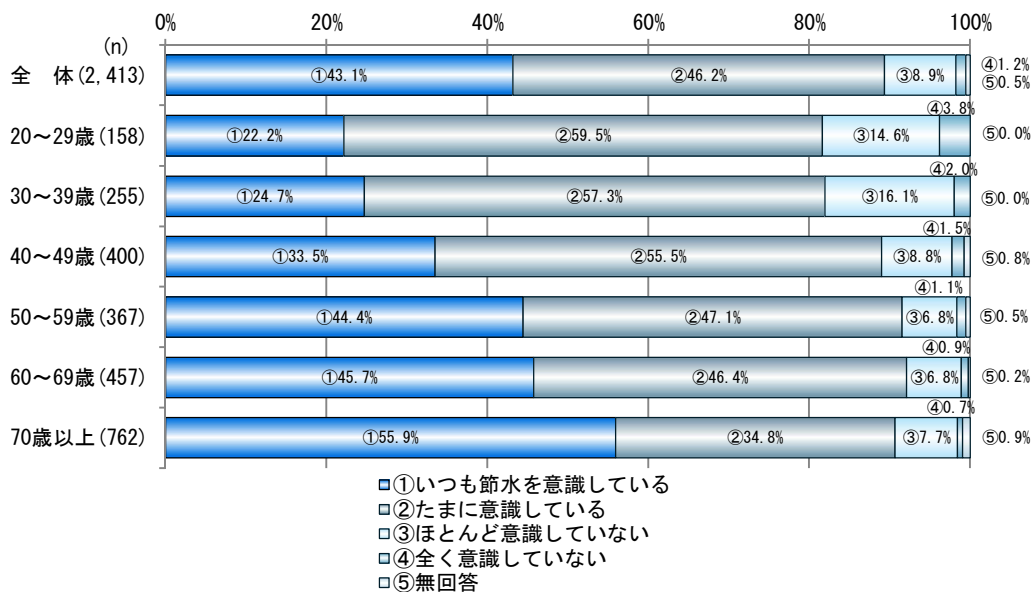


図 85 節水の意識【年代別、単数回答】

年代別にみると、「いつも節水を意識している」と回答している割合は、年代が上がるほど高い。一方、「たまに意識している」は年代が上がるほど割合は低い。

(2) 節水のための行動

【問 10】 あなたが行っている節水のための行動とはどれですか。(節水型機器の使用以外の行動についてお答えください)

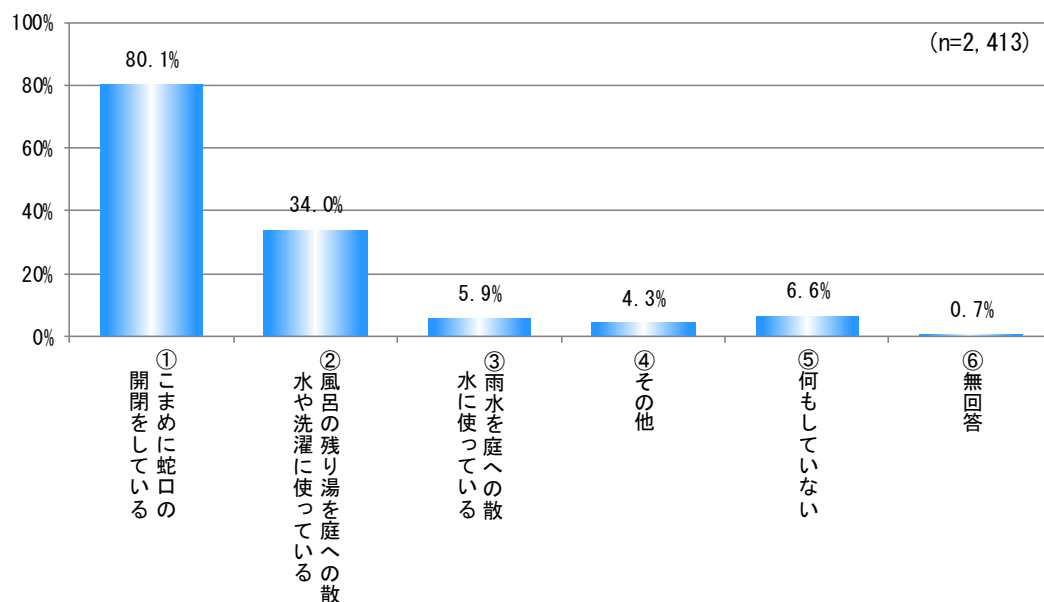


図 86 節水のための行動【複数回答】

節水のための行動については、「こまめに蛇口の開閉をしている」(80.1%)が最も高く、次いで「風呂の残り湯を庭への散水や洗濯に使っている」(34.0%)となっている。またその他については下表のような回答があった。

表 3 節水のための行動 (その他の回答)

項目	回答 (抜粋)
一回に使う量を減らす (42 件)	<ul style="list-style-type: none"> 皿洗いなど水流を少なくしている。 シャワーの使う時間を控え目にする。お風呂の水位多く入れすぎないように設定。
使用済みの水を再利用 (とぎ汁の水等) (37 件)	<ul style="list-style-type: none"> 米のとぎ汁を庭にまく。 ゆで汁を食器の下洗いに使う。 除湿器の水やゆで汁の利用、食器のため洗い。
井戸水等を使う (12 件)	<ul style="list-style-type: none"> 花等には井戸水。 夏は川の水を庭に使っている。
お風呂の水の入れ替え回数を減らす (8 件)	<ul style="list-style-type: none"> 風呂水を、毎日のかえない。 お風呂の湯はりを土日だけにして、後はシャワー。 24 時間風呂使用。
その他 (42 件)	<ul style="list-style-type: none"> 漏水がないかチェック。 リサイクル容器は食器洗いに使った水で洗う。汚れた食器は紙で拭いてから洗う。

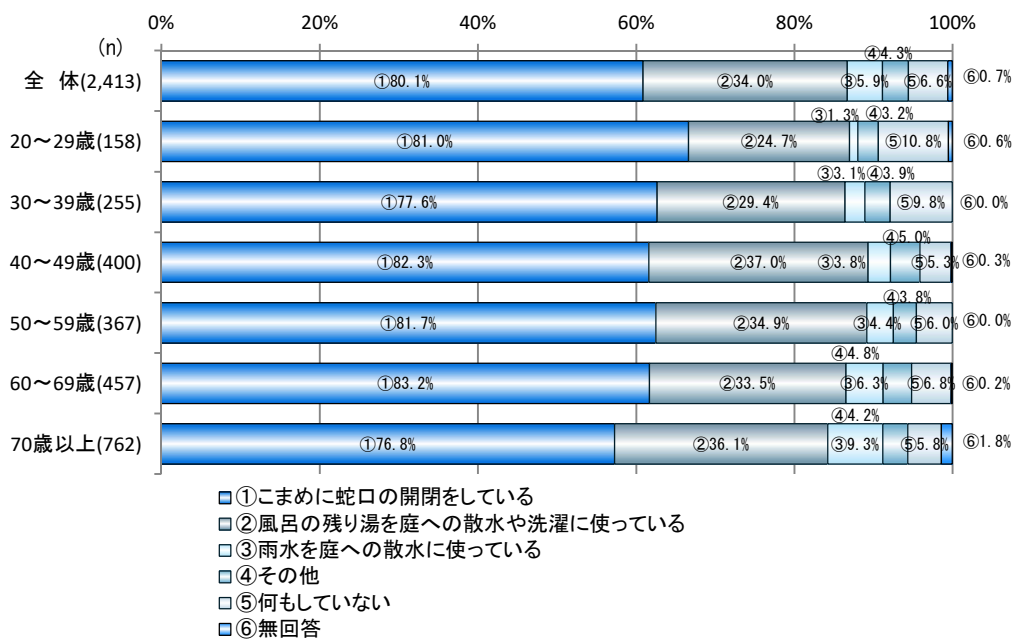


図 87 節水のための行動【年代別、複数回答】

年代別にみると、節水のための行動はいずれの年代でも約8割の人が「こまめに蛇口の開閉をしている」。年代による顕著な差はない。

(3) 節水型機器

【問 11】 あなたのご家庭では、食器洗い機、節水型シャワー、節水型トイレ、ドラム式洗濯機などの節水型機器を使用していますか。

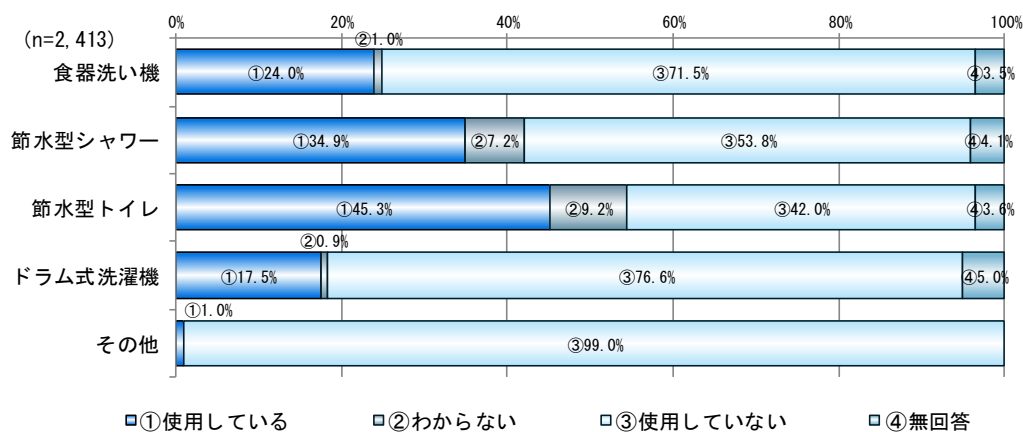


図 88 節水型機器【単数回答】(※)

※その他については使用している場合にのみの回答としているため、便宜上、それ以外は「使用していない」の扱いとした。

節水型機器については、「使用している」と答えた割合は、「節水型トイレ」(45.3%)が最も高く、次いで「節水型シャワー」(34.9%)、「食器洗い機」(24.0%)、「ドラム式洗濯機」(17.5%)となっている。その他については「節水機能付き縦型洗濯機」や「給湯器」などがあった。

〈食器洗い機〉

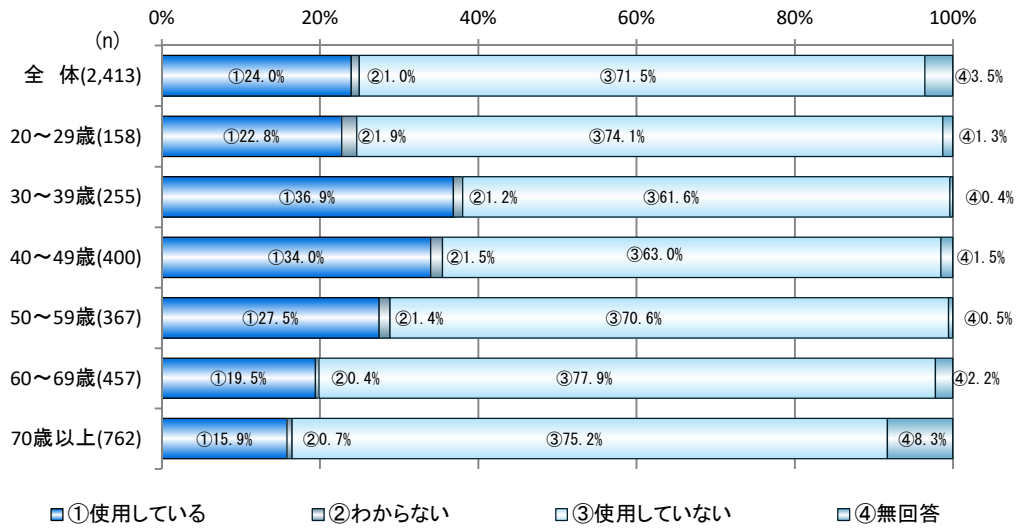


図 89 節水型機器の使用状況 食器洗い機【年齢別、単数回答】

食器洗い機の使用について、年齢別にみると、「30～39歳」、「40～49歳」において「使用している」と回答した割合が3割以上と高くなっている。年代が上がるにつれ、使用している割合は低くなっている。

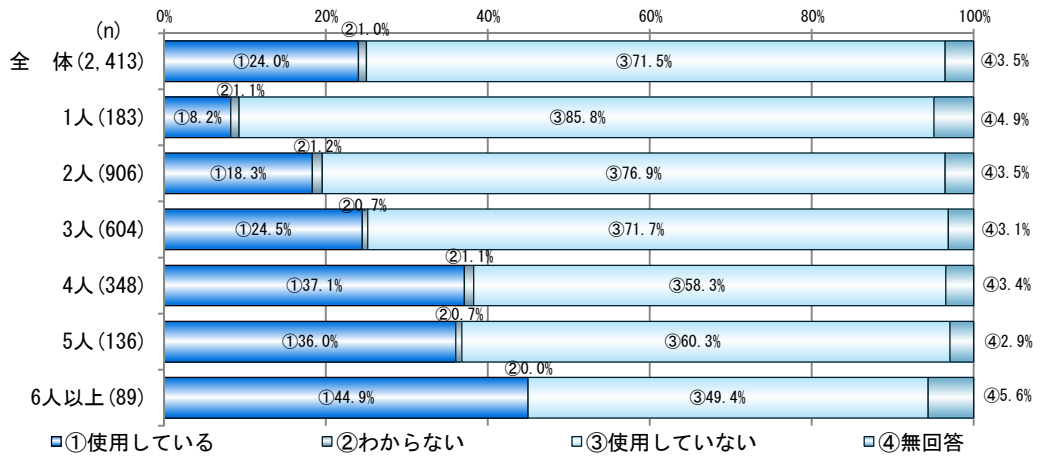


図 90 節水型機器の使用状況 食器洗い機【家族数（同居者数）別、単数回答】

食器洗い機の使用について、同居人数別にみると、家族数（同居者数）が多い世帯ほど「使用している」と回答した割合が高い傾向にある。

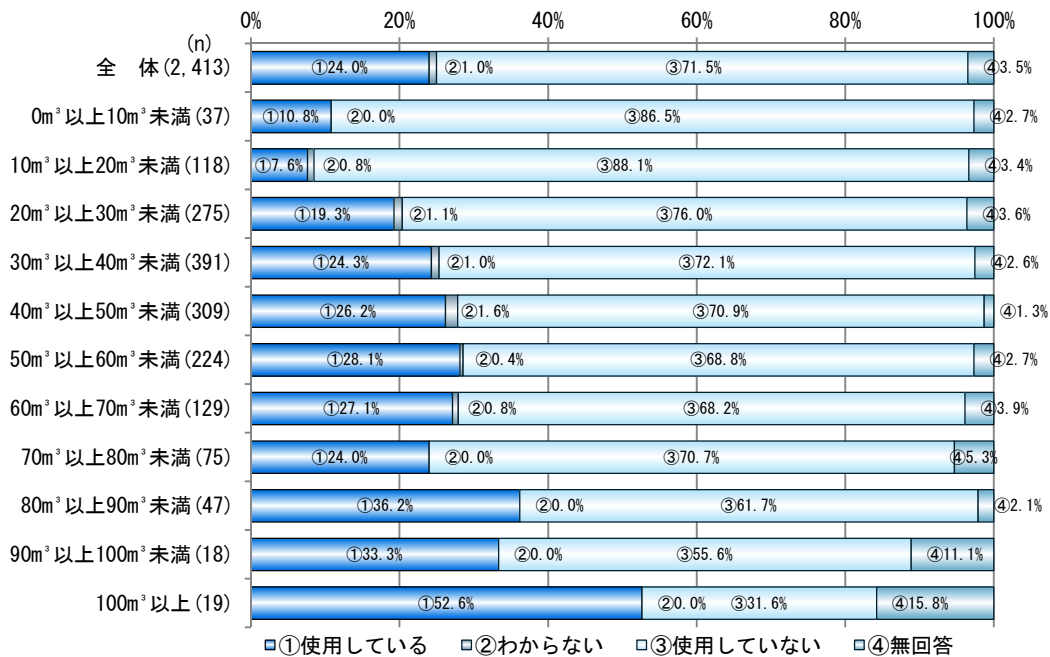


図 91 節水型機器の使用状況 食器洗い機【使用水量別、単数回答】

食器洗い機の使用について、使用水量別にみると、「0m³以上10m³未満」又は「10m³以上20m³未満」の使用水量の世帯は「使用していない」と回答した割合が高く、9割近くになる。

また「100m³以上」の使用水量の世帯は「使用している」と回答した割合が52.6%と最も高い。

家族数（同居者数）と合わせてみてみると、家族数（同居者数）が多い家庭は、概ね使用水量も多く（50p 図 52 参照）、使用する食器も多いため、使用水量が多い世帯は食器洗い機を「使用している」と回答した割合が高いと考えられる。

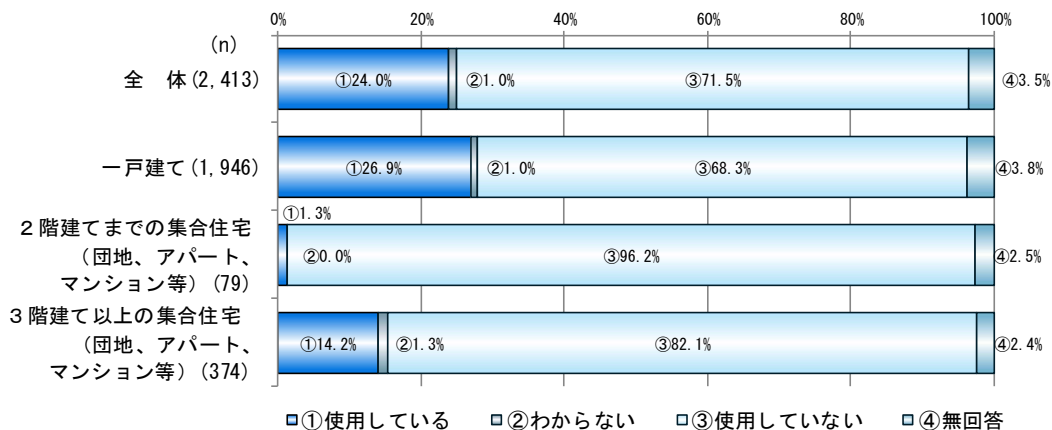


図 92 節水型機器の使用状況 食器洗い機【住居形態別、単数回答】

食器洗い機の使用について、住居形態別にみると、「一戸建て」と回答した世帯は「使用している」(26.9%)と回答した割合が高い。また、集合住宅においては、3階建て以上の集合住宅の方が2階建てまでの集合住宅に比べて「使用している」割合が高い。これは、3階建て以上の集合住宅の一部に、もともと食器洗い機が設置されていることがあるのも一因かと思われる。

〈節水型シャワー〉

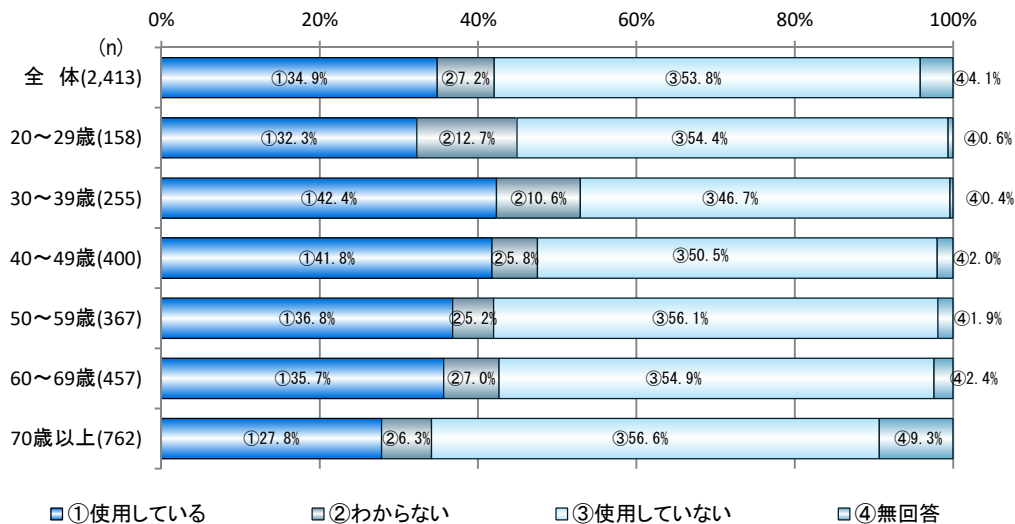


図 93 節水型機器の使用状況 節水型シャワー【年代別、単数回答】

節水型シャワーの使用について、年代別にみると、「30～39歳」及び「40～49歳」において「使用している」と回答した割合が4割以上と高くなっている。

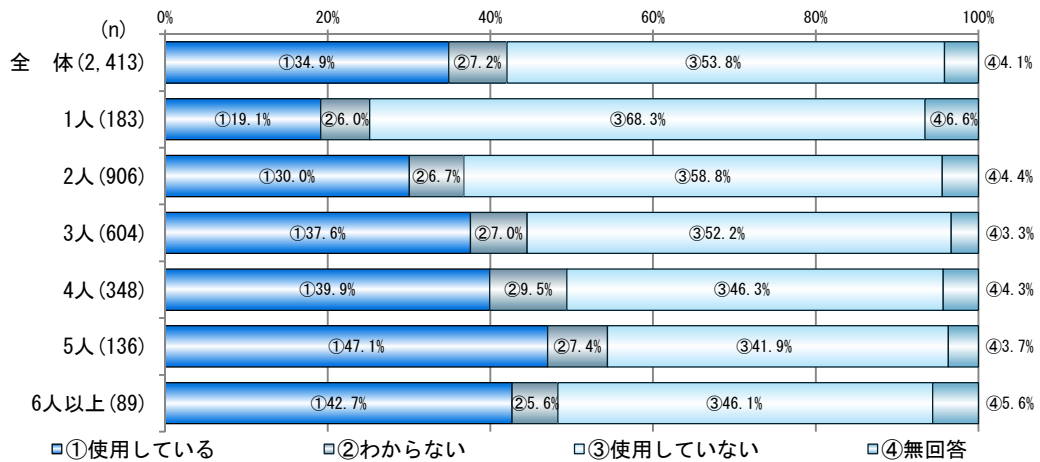


図 94 節水型機器の使用状況 節水型シャワー【家族数 (同居者数) 別、単数回答】

節水型シャワーの使用について、家族数 (同居者数) 別にみると、家族数 (同居者数) が多い世帯ほど「使用している」と回答した割合が高い傾向にある。

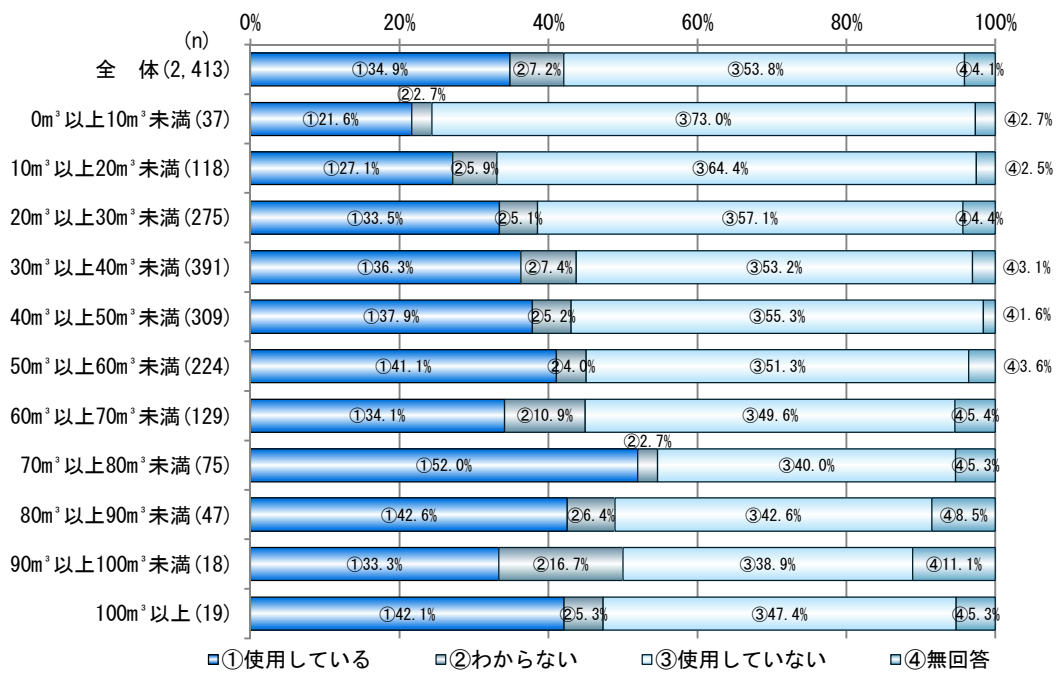


図 95 節水型機器の使用状況 節水型シャワー【使用水量別、単数回答】

節水型シャワーの使用について、水道使用量別にみると、60 m³未満では、水道使用量が少ない世帯ほど「使用していない」と回答した割合が高くなっている。

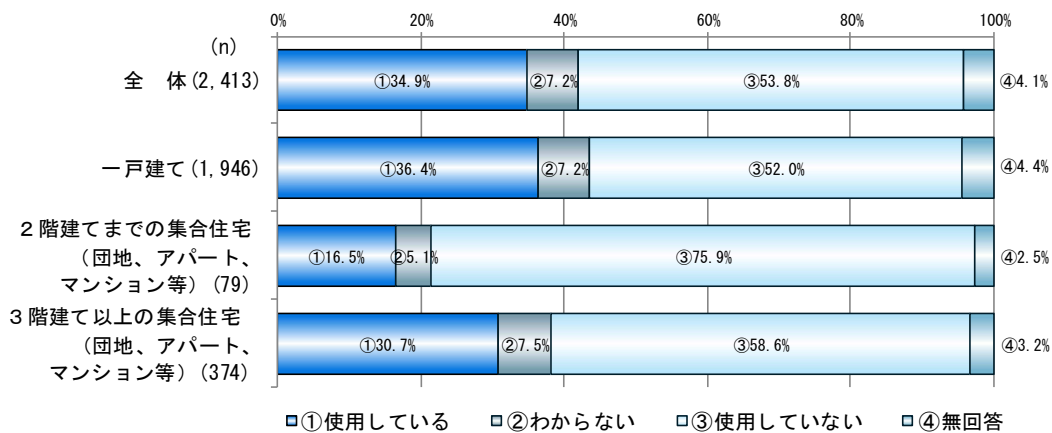


図 96 節水型機器の使用状況 節水型シャワー【住居形態別、単数回答】

節水型シャワーの使用について、住居形態別にみると、「一戸建て」と回答した世帯は「使用している」(36.4%)と回答した割合が高い。

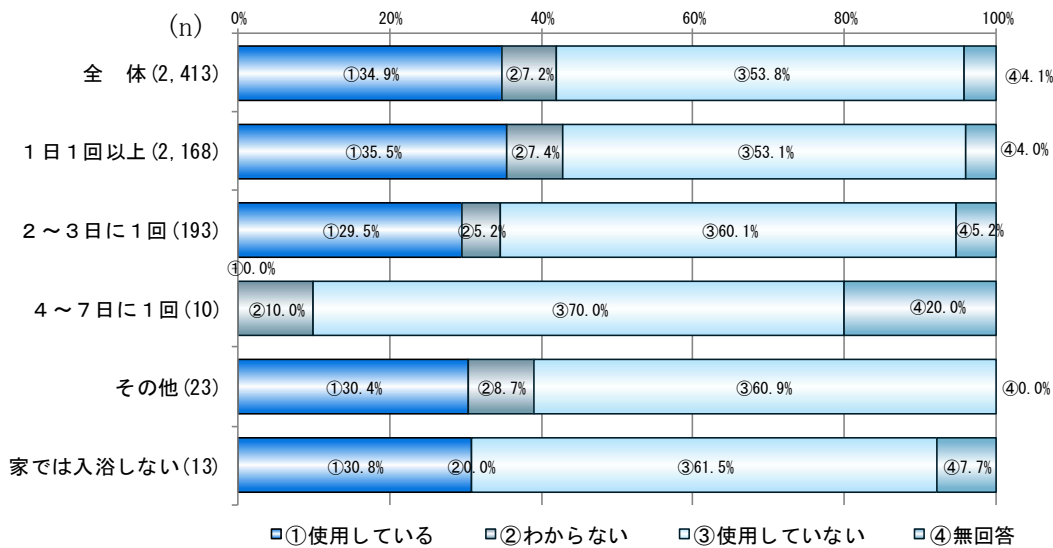


図 97 節水型機器の使用状況 節水型シャワー【入浴回数別、単数回答】

節水型シャワーの使用について、入浴回数別にみると、人では、節水型シャワーを「使用している」人の割合が最も高いのは、「1日1回以上」入浴している人であり、35.5%であり、次いで「2～3日に1回」入浴している人(29.5%)である。

〈節水型トイレ〉

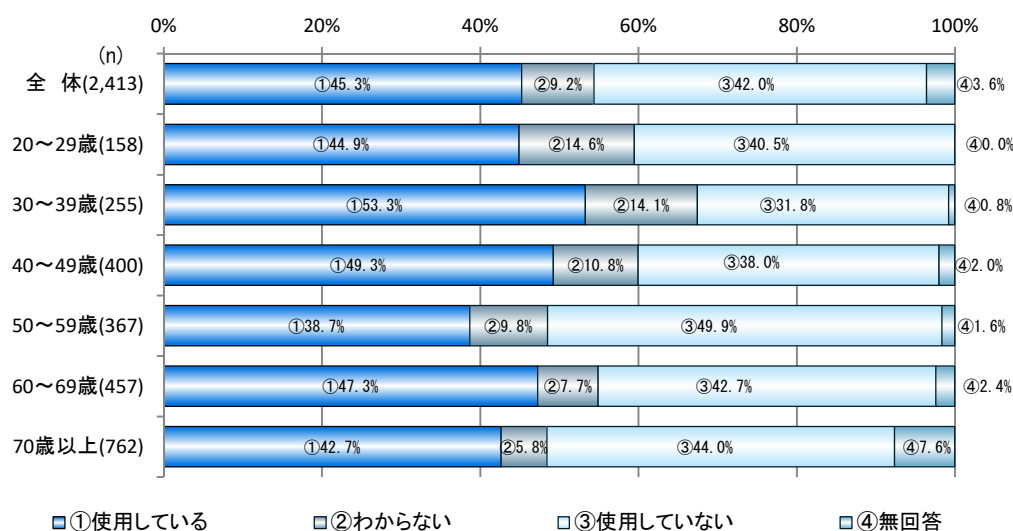


図 98 節水型機器の使用状況 節水型トイレ【年代別、単数回答】

節水型トイレの使用について、年代別にみると、いずれの年代においても、4～5割程度の方が「使用している」と回答しているが、「30～39歳」において「使用している」と回答した割合が53.3%と最も高くなっている。

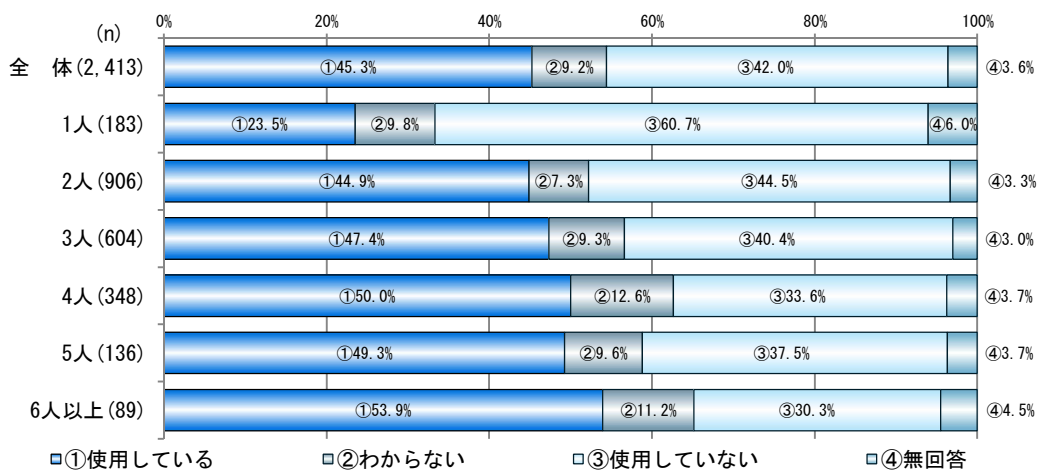


図 99 節水型機器の使用状況 節水型トイレ【家族数（同居者数）別、単数回答】

節水型トイレの使用について、家族数（同居者数）別にみると、家族数（同居者数）が多い世帯ほど「使用している」と回答した割合が高い傾向にある。

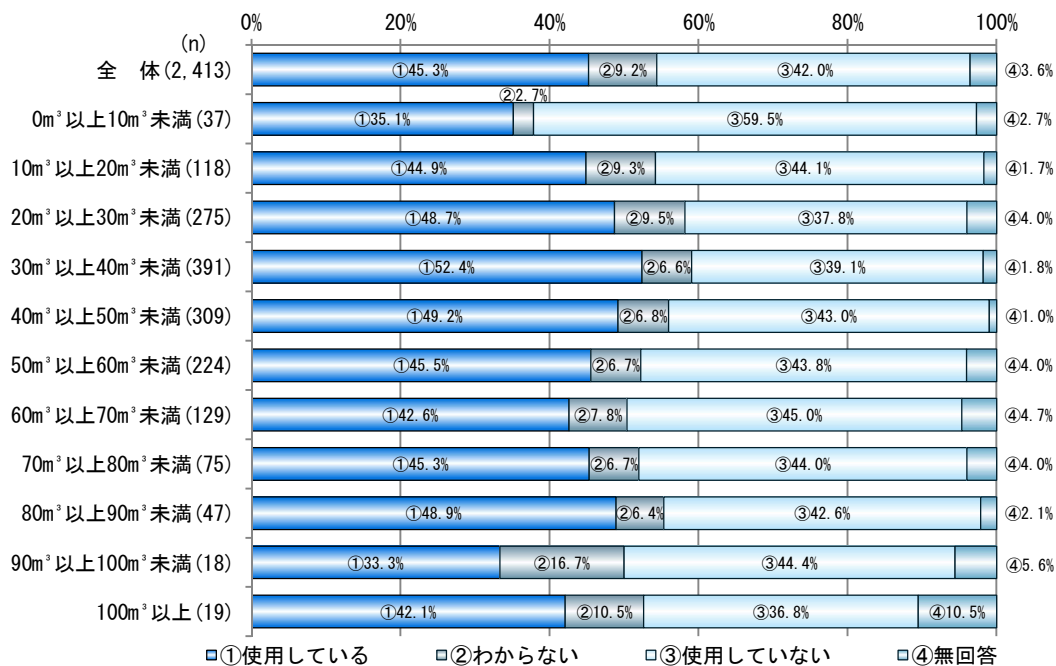


図 100 節水型機器の使用状況 節水型トイレ【使用水量別、単数回答】

節水型トイレの使用について、水道の使用水量別にみると、40 m³未満においては、使用水量が多くなるにつれ、「使用している」割合が高くなるが、それ以上の使用水量においては、使用水量と「使用している」割合に関連はみられない。

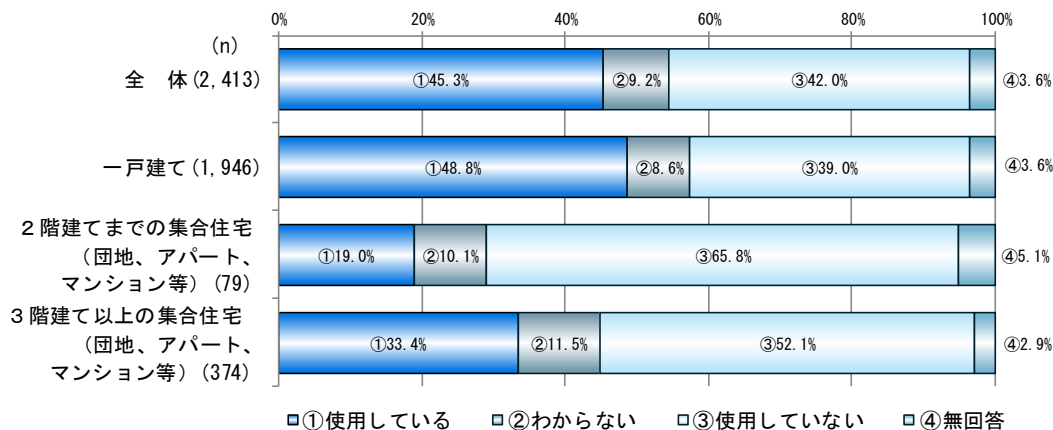


図 101 節水型機器の使用状況 節水型トイレ【住居形態別、単数回答】

節水型トイレの使用について、住居形態別にみると、「一戸建て」と回答した世帯は「使用している」(48.8%)と回答した割合が高く、「3階建て以上の集合住宅」(33.4%)が次いで高い。

〈ドラム式洗濯機〉

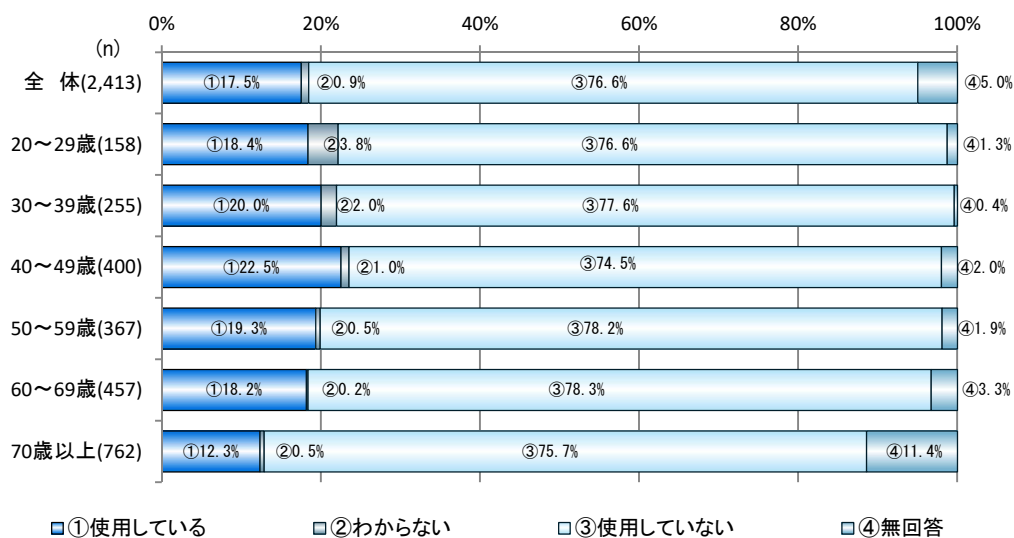


図 102 節水型機器の使用状況 ドラム式洗濯機【年代別、単数回答】

ドラム式洗濯機について、年代別にみると、40～49歳が「使用している」割合が最も高く、そこから年代が上がるにつれ、「使用している」割合が低くなる傾向がみられる。

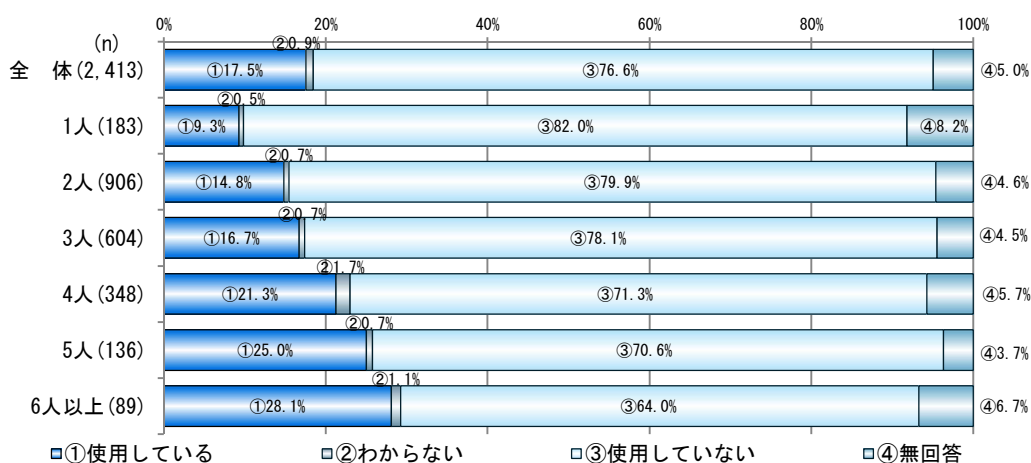


図 103 節水型機器の使用状況 ドラム式洗濯機【家族数（同居者数）別、単数回答】

ドラム式洗濯機について、家族数（同居者数）別にみると、家族数（同居者数）が多いほど「使用している」割合が高い。

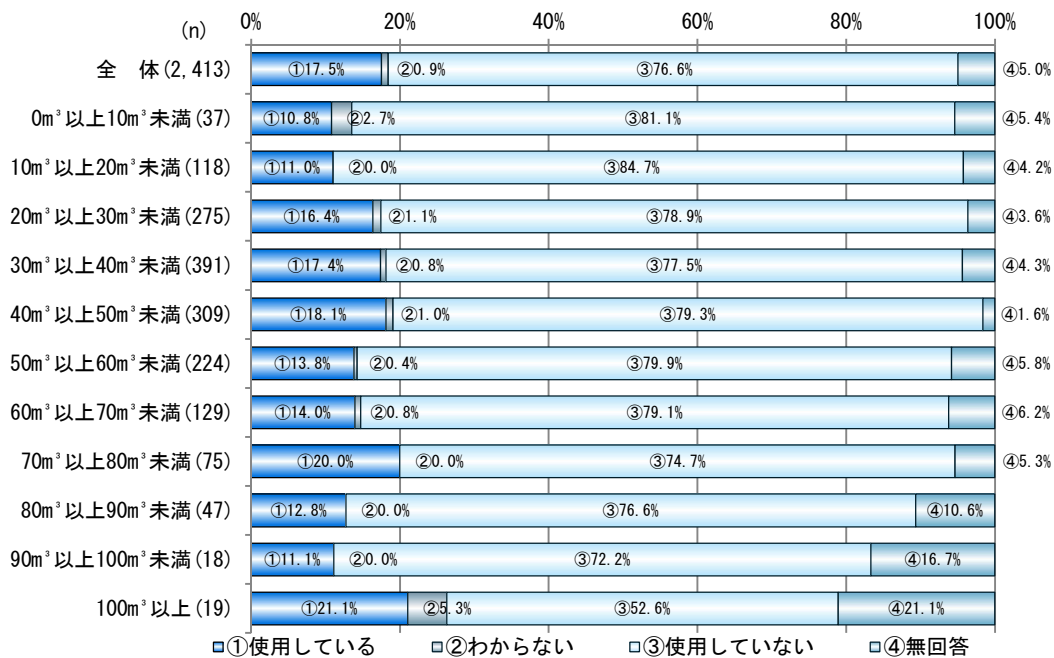


図 104 節水型機器の使用状況 ドラム式洗濯機【使用水量別、単数回答】

ドラム式洗濯機の使用と水道使用水量に有効な相関関係はみられない。

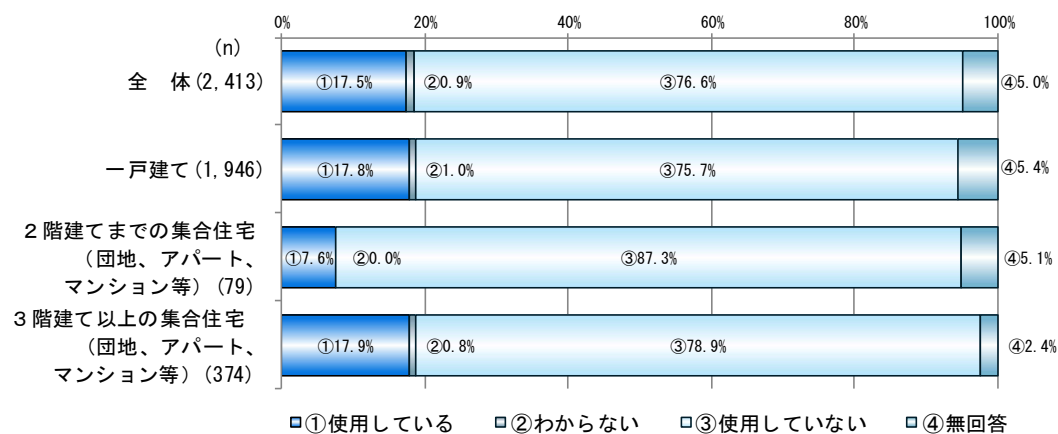


図 105 節水型機器の使用状況 ドラム式洗濯機【住居形態別、単数回答】

ドラム式洗濯機について、住居形態別にみると、「一戸建て」と「3階建て以上の集合住宅」の「使用している」と回答した割合は約2割ではほぼ同じであるが、「2階建てまでの集合住宅」の世帯は「使用していない」(87.3%)と回答した割合が他の住居形態より高い。

(4) 節水型機器を使用しない理由

【問 11 (2)】 あなたのご家庭では、食器洗い機、節水型シャワー※1、節水型トイレ※2、ドラム式洗濯機などの節水型機器を使用していますか。 → 使用していない理由

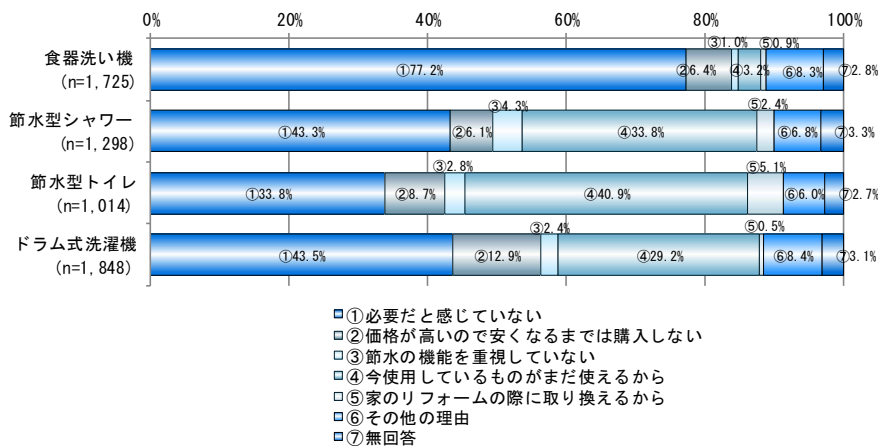


図 106 節水型機器を使用していない理由【単数回答】

食器洗い機を使用していない理由としては「必要だと感じていない」(77.2%)が最も多く約8割になる。また、「節水型シャワー」及び「ドラム式洗濯機」について「必要だと感じていない」割合が同じく最も多く、約4割を占める。

一方、「節水型トイレ」については、「今使用しているものがまだ使えるから」(40.9%)との理由が「必要と感じていない」(33.8%)を上回って最も多くなっている。

(5) 節水型機器購入の検討

【問 12】 あなたのご家庭では、食器洗い機、節水型シャワー、節水型トイレ、ドラム式洗濯機について購入（買い替え）を検討していますか。

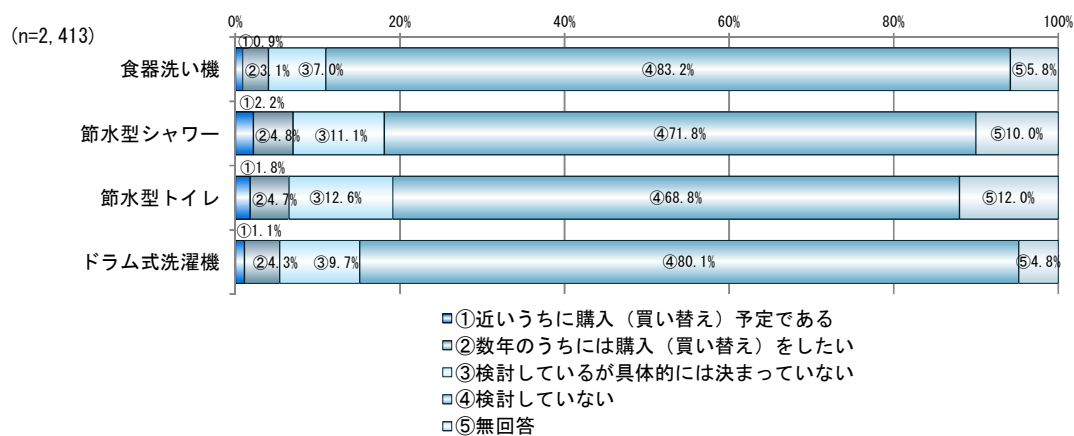


図 107 節水型機器購入の検討【単数回答】

節水型機器の購入については、全ての機器において、「検討していない」の割合が最も高かった。「検討していない」割合は、「食器洗い機」（83.2%）、「節水型シャワー」（71.8%）、「節水型トイレ」（68.8%）、「ドラム式洗濯機」（80.1%）となっている。

6. 県営水道の事業について

(1) 災害対策について

【問 13】 災害対策についてお聞きします。

今後の災害対策の進め方についてどう思いますか

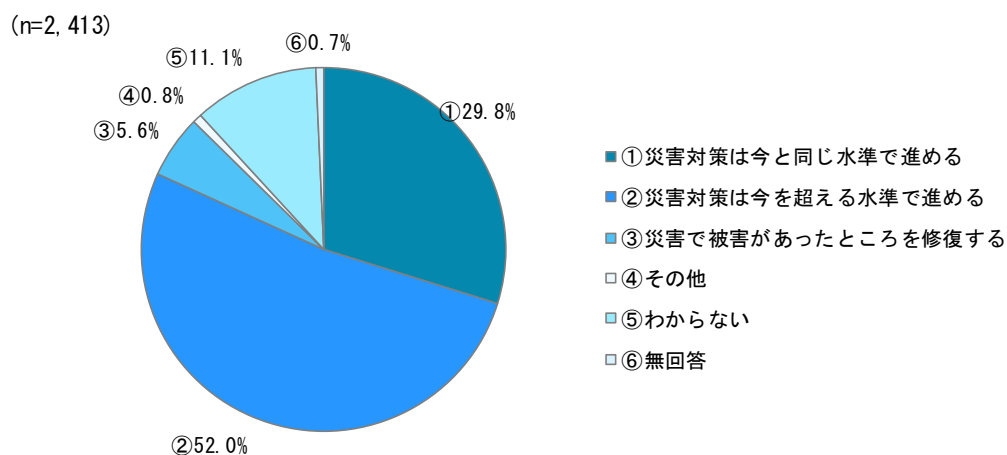


図 108 災害対策の進め方の意識【単数回答】

災害対策については、「災害対策は今を超える水準で進める」(52.0%)が最も高く、次いで「災害対策は今と同じ水準で進める」(29.8%)となっている。その他については「地震に強い水道管への更新」「無電線の地中化と同時に水道管の更改を」など災害対策に強い関心のある意見も多かった。

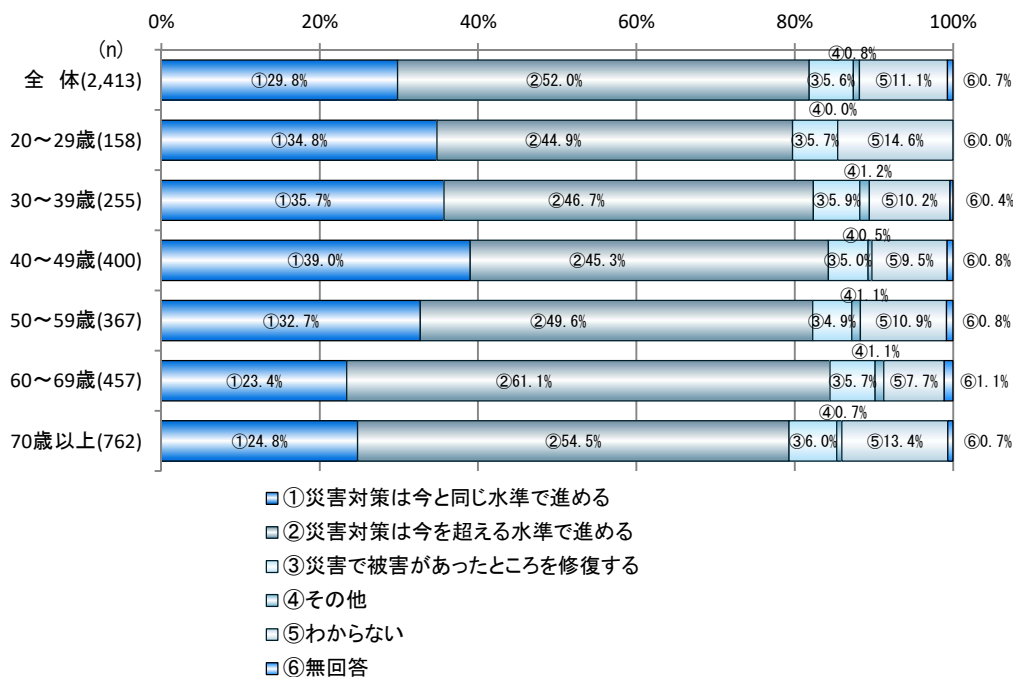


図 109 災害対策の進め方の意識【年代別、単数回答】

年代別にみると、「災害対策は今を超える水準で進める」はいずれの年代についても4割以上で全体的に高くなっている。また、「災害対策は今と同じ水準で進める」は40歳代では4割近くになっており、年代が高くなるにつれて割合は低くなっている。

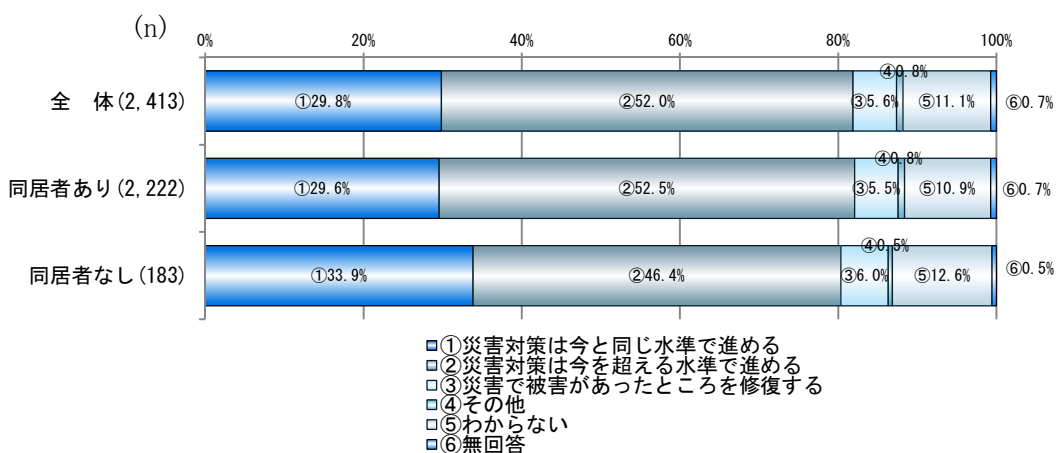


図 110 災害対策の進め方の意識【同居者有無別、単数回答】

同居者有無別でみると、それぞれであまり顕著な差はみられず、「災害対策は今と同じ水準で進める」より「災害対策は今を超える水準で進める」の割合が高くなっている。

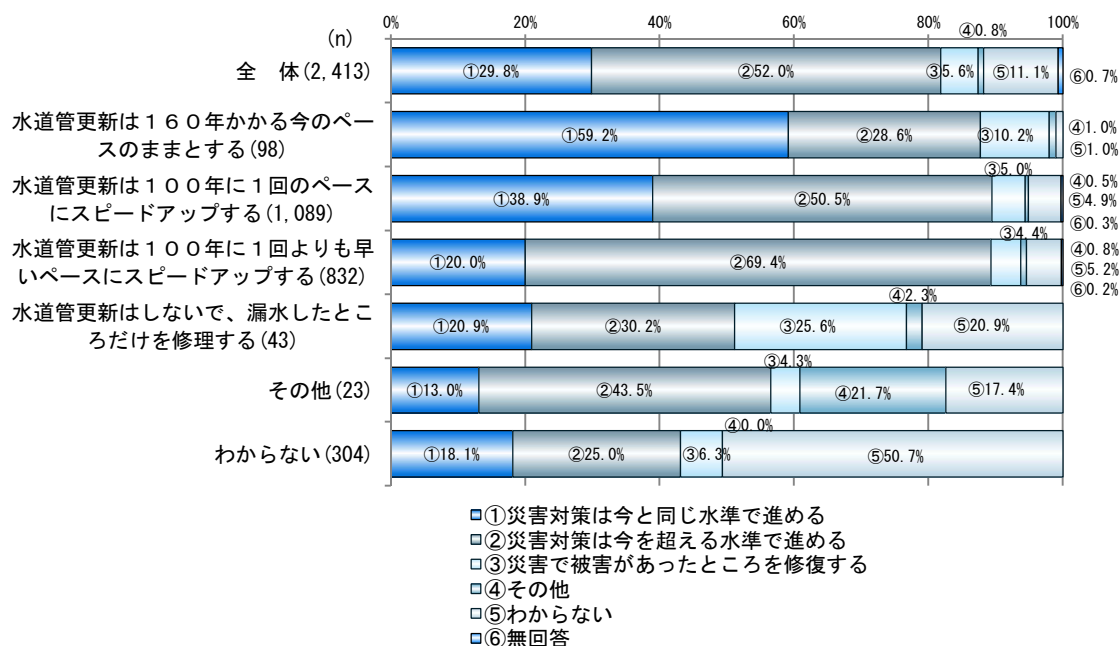


図 111 災害対策の進め方の意識【水道管更新の取組別、単数回答】

「水道管更新は160年かかる今のペースのままとする」と回答した人は、「災害対策は今と同じ水準で進める」と回答した割合が約6割と高い。

また、「水道管更新は100年に1回よりも早いペースにスピードアップする」と回答した人は、「災害対策は今を超える水準で進める」(69.4%)と回答している割合が約7割と高い。

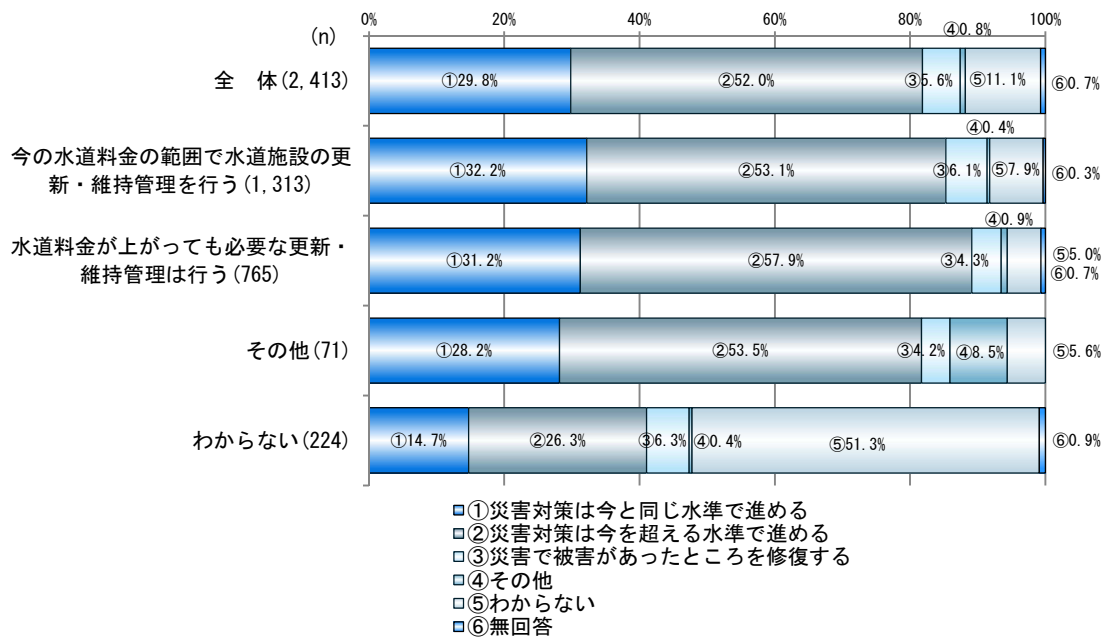


図 112 災害対策の進め方の意識【水道施設更新及び維持管理別、単数回答】

水道施設の更新及び維持管理に関する意識別にみると、いずれに関しても「災害対策は今を超える水準で進める」が最も高くなっており、あまり顕著な差はみられない。

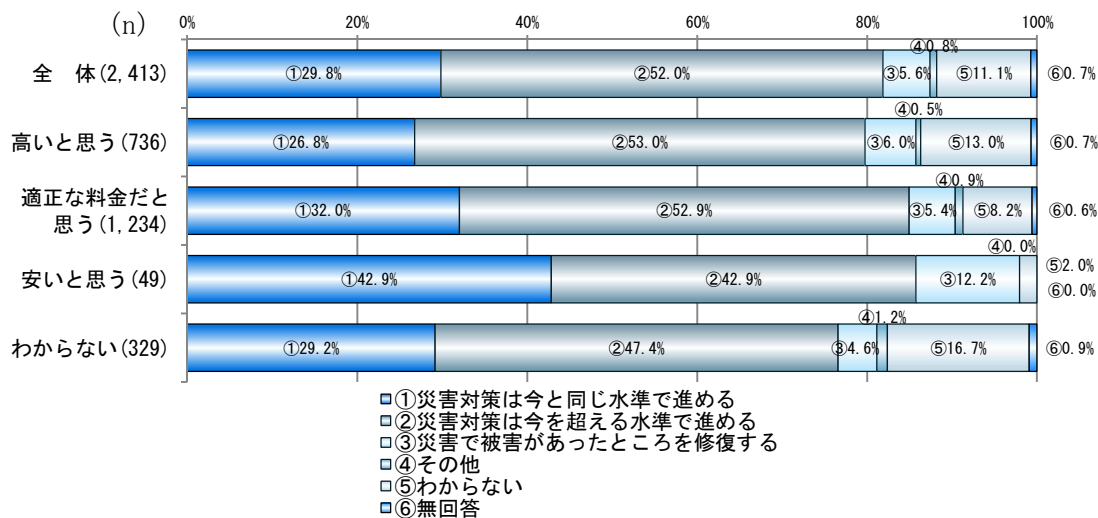


図 113 災害対策の進め方の意識【水道料金の意識別、単数回答】

水道料金の意識別にみると、「災害対策は今を超える水準で進める」と回答した割合は、いずれの項目についても4割以上で全体的に高くなっている。また、「災害対策は今と同じ水準で進める」と回答した割合は「安いと思う」において4割以上で最も高くなっている。

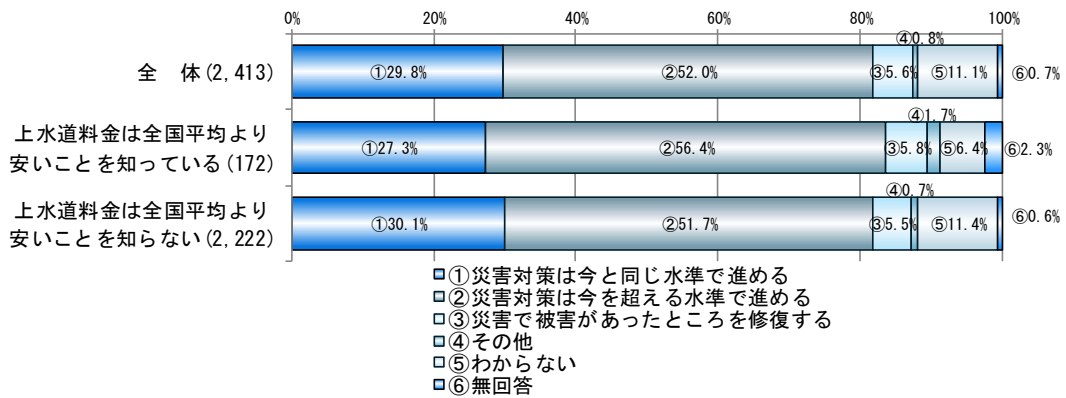


図 114 災害対策の進め方の意識
【(水道料金の知識) 全国平均より安いことの認知度別、単数回答】

水道料金の知識として水道料金が全国平均よりも安いことへの認知度別でみると、いずれもあまり顕著な差はみられず、「災害対策は今を超える水準で進める」の割合が5割以上と高くなっている。

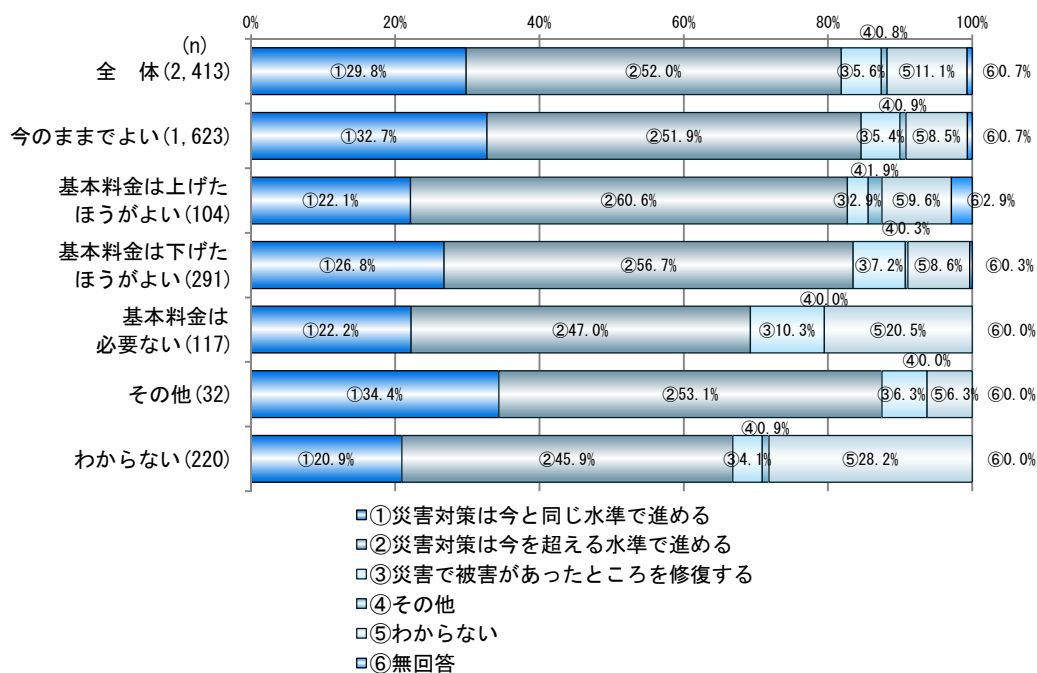


図 115 災害対策の進め方の意識【基本料金の意識別、単数回答】

基本料金の意識別にみると、「災害対策は今を超える水準で進める」はいずれの項目についても4割以上で全体的に高くなっている。また、「災害対策は今と同じ水準で進める」は「今のままでよい」と回答した人で最も高くなっている。

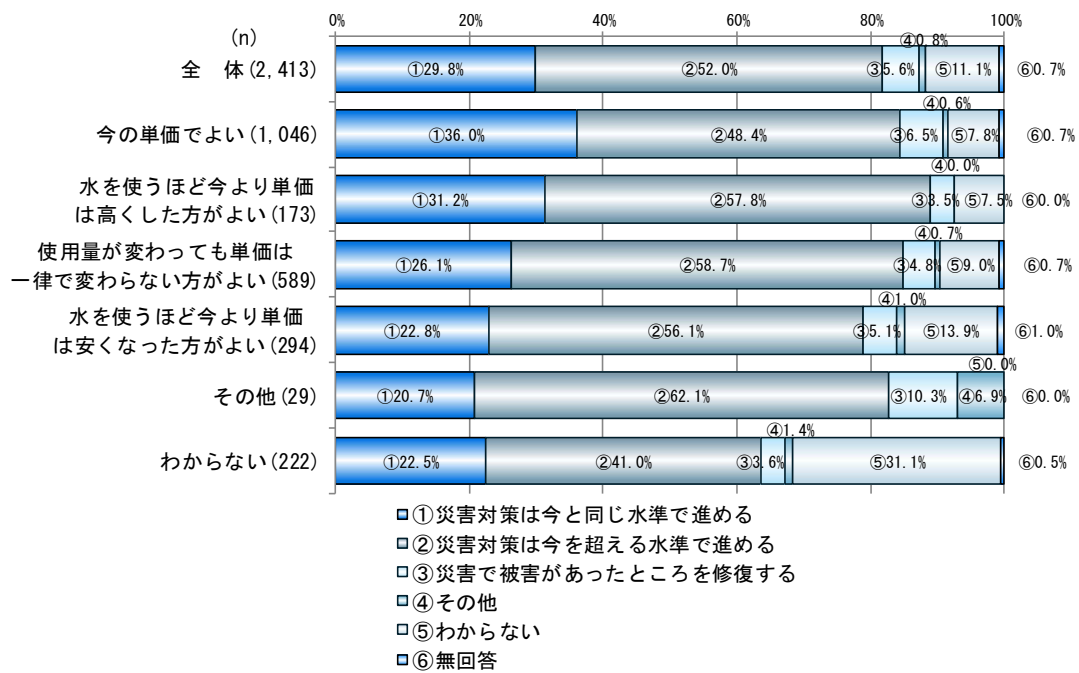


図 116 災害対策の進め方の意識【従量料金の意識別、単数回答】

従量料金の単価の推移に係る意識別にみると、「災害対策は今を超える水準で進める」と回答した割合は、いずれの項目についても4割以上で全体的に高くなっている。また、「災害対策は今と同じ水準で進める」と回答した割合は、「今の単価でよい」で最も高くなっている。

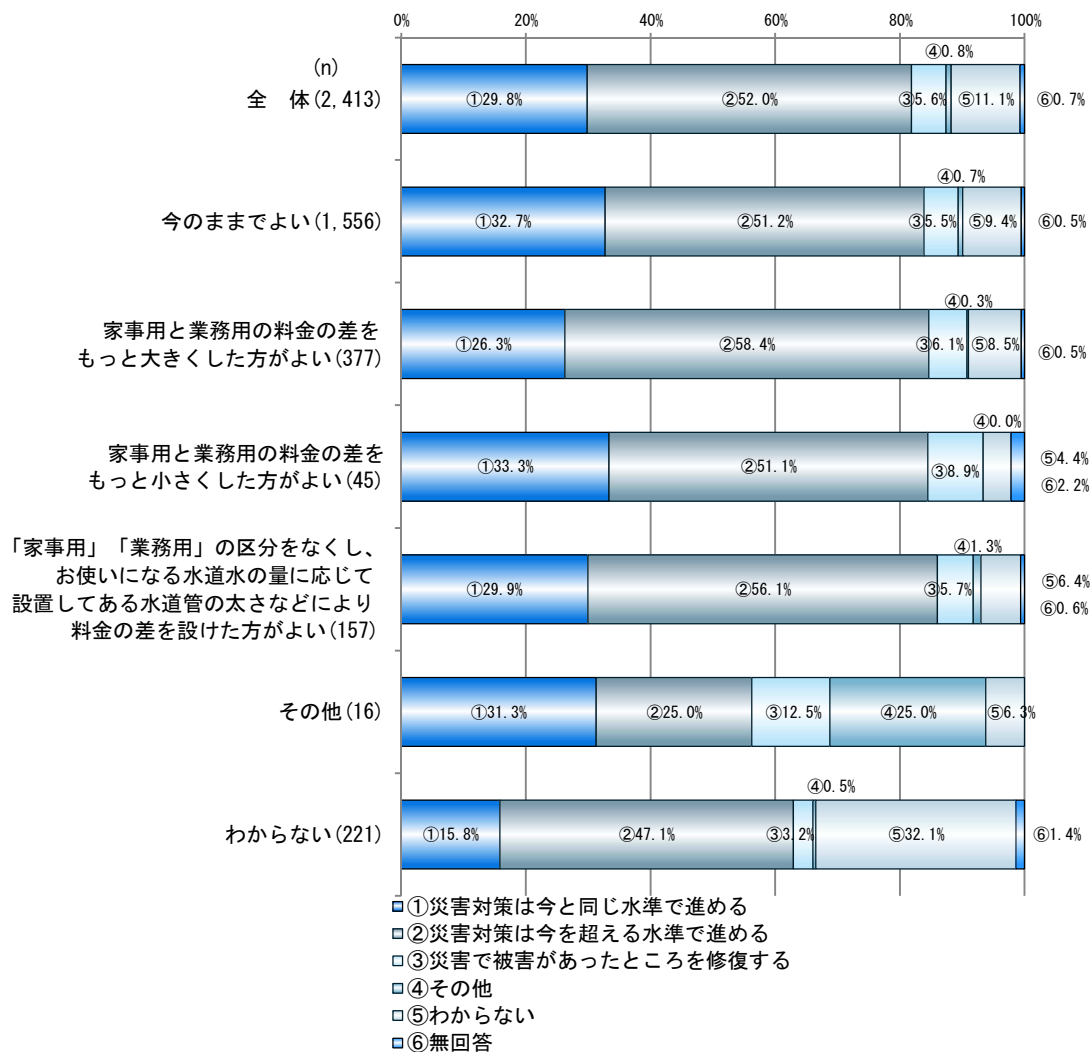


図 117 災害対策の進め方の意識

【用途別料金についての意識（料金体系の考え方）別、単数回答】

用途別料金についての意識（料金体系の考え方）別にみると、「災害対策は今を超える水準で進める」と回答した割合は「その他」、「わからない」を除く、いずれの項目においても約5割と高い。その中で、「家事用と業務用の料金の差をもっと大きくした方がよい」と思う回答者においては、「災害対策は今を超える水準で進める」（58.4%）が約6割と他の考え方の回答者より、その割合が高い。

(2) 水道管の更新の取組

【問 14】水道管の更新の取組についてお聞きします。

水道管の更新の取組についてどう思いますか。

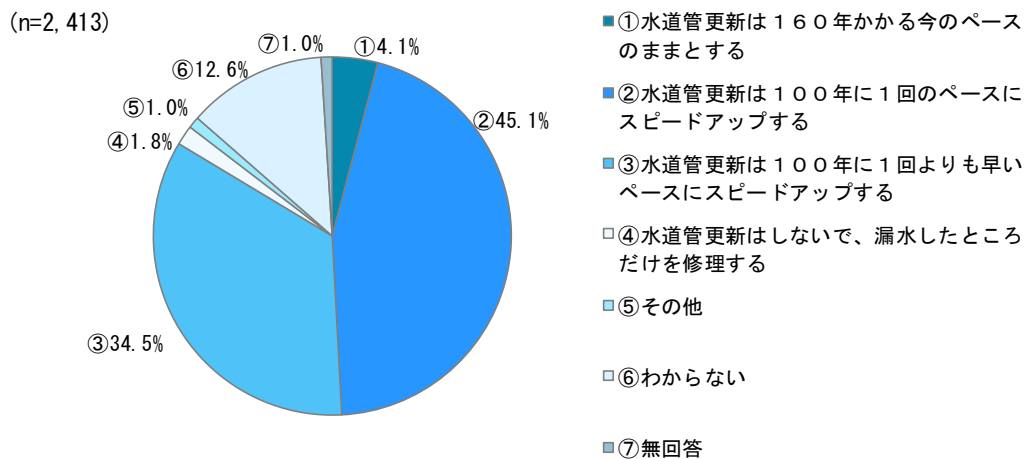


図 118 水道管の更新の取組【単数回答】

水道管更新の取組について、「水道管更新は100年に1回のペースにスピードアップする」(45.1%)が最も多く、次いで「水道管更新は100年に1回よりも早いペースにスピードアップする」(34.5%)という結果となっている。なお、その他には「受益者負担をしても、早い更新を望みます。」「可能な限り古いものから早く交換すべき」といった更新を早めることへ期待する意見があった。

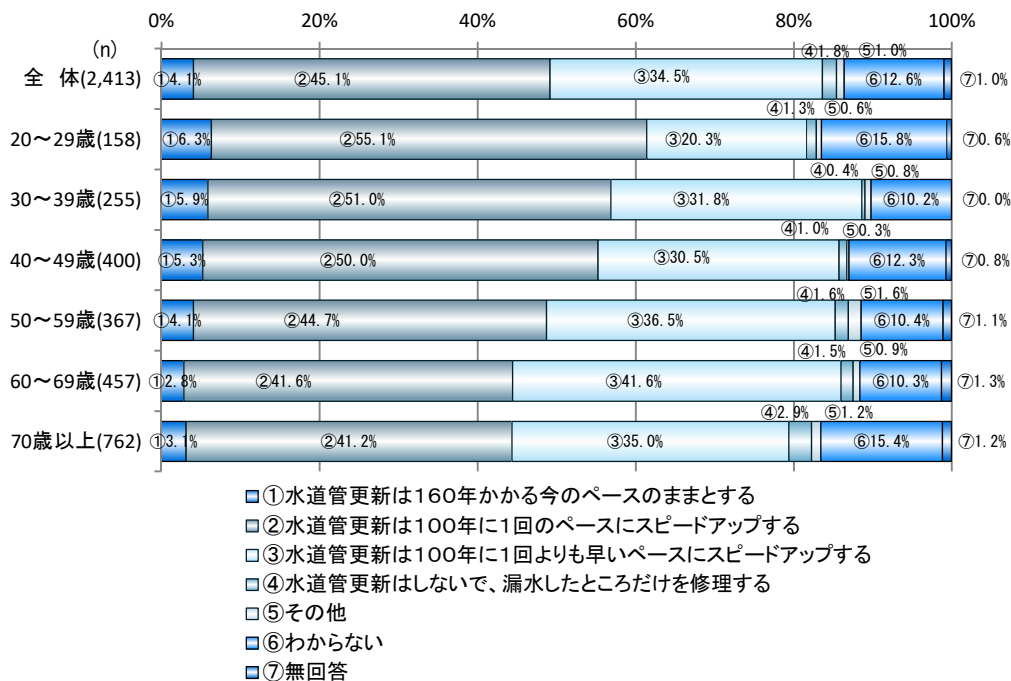


図 119 水道管の更新の取組【年代別、単数回答】

年代別にみると、年代が高くなるほど「水道管更新は100年に1回のペースにスピードアップする」の割合が低くなっており、逆に、「水道管更新は100年に1回よりも早いペースにスピードアップする」の割合は60～69歳までは概ね高くなっている。

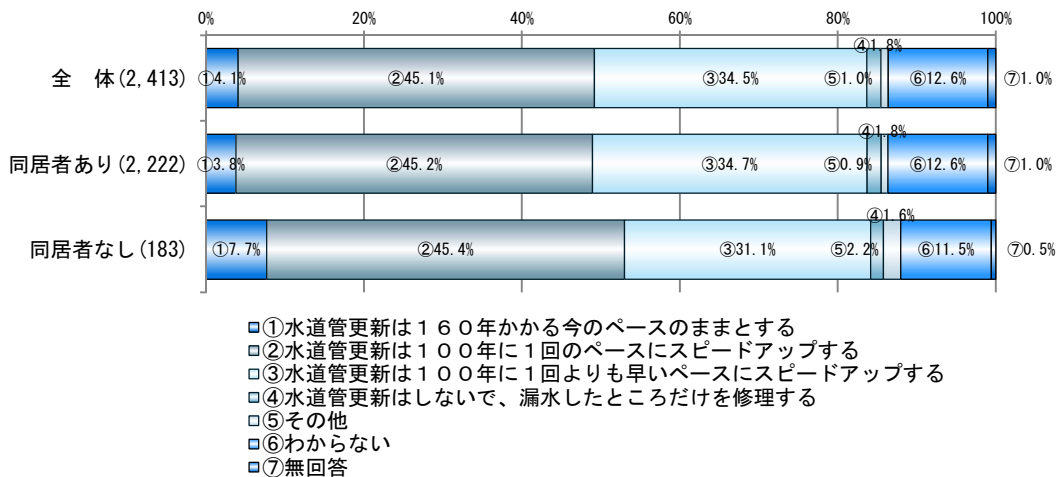


図 120 水道管の更新の取組【同居者有無別、単数回答】

同居者有無別でみると、水道管の更新の取組に顕著な差はなく、いずれも「水道管更新は100年に1回のペースにスピードアップする」割合が5割程度で高くなっている。

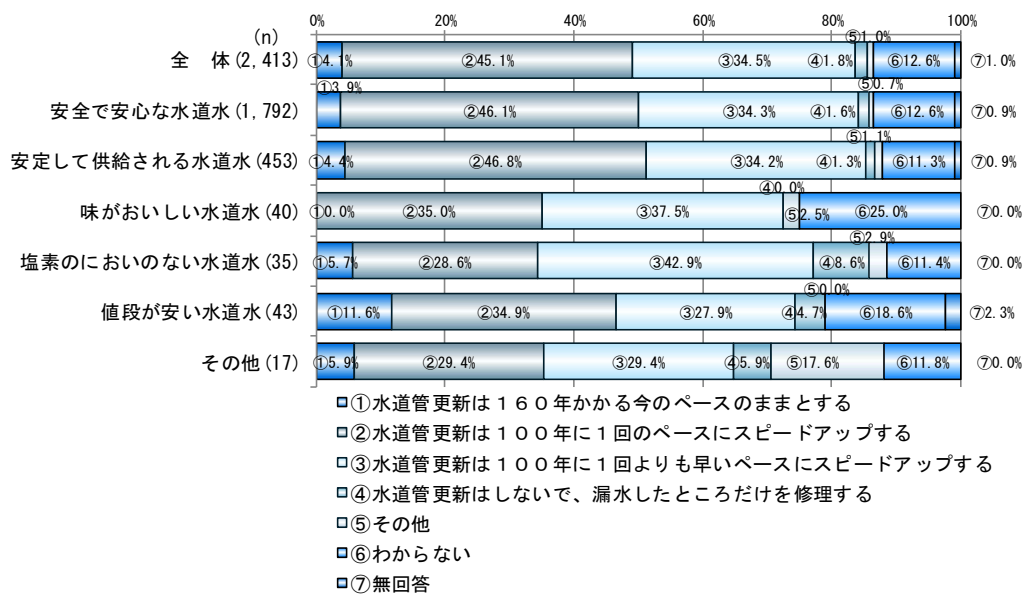


図 121 水道管の更新の取組【水道水の大切さの意識別、単数回答】

水道水の大切さの意識別でみると、「安定して供給される水道水」と回答した人は「水道管更新は100年に1回のペースにスピードアップする」(46.8%)の割合が高くなっている。一方、「塩素においのない水道水」と回答した人は、「水道管更新は100年に1回よりも早いペースにスピードアップする」(42.9%)の割合が高い。

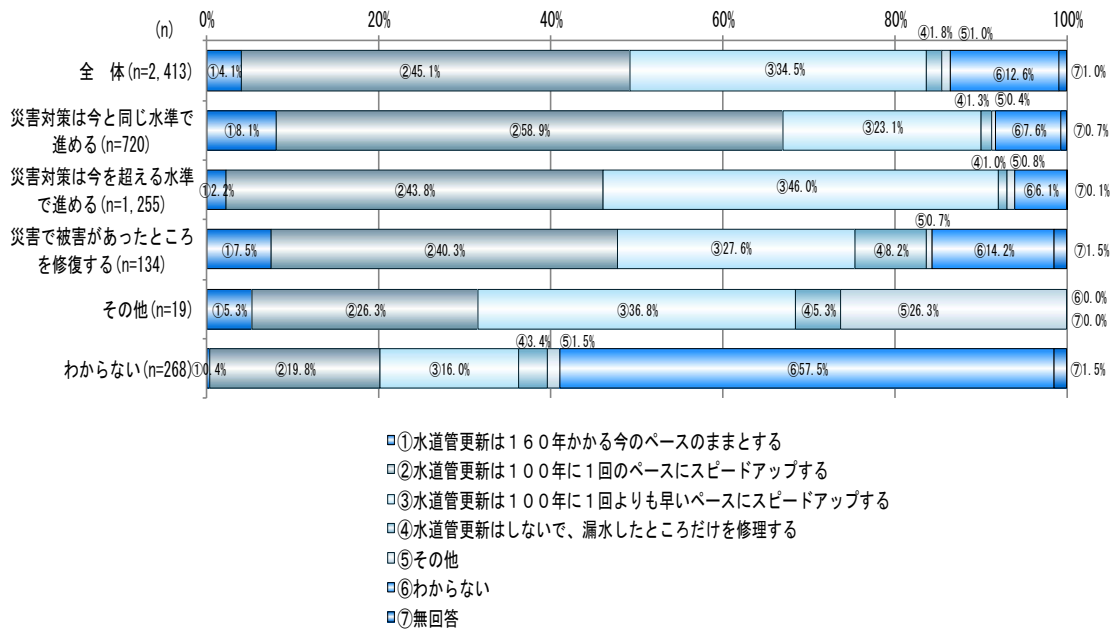


図 122 水道管の更新の取組【災害対策の意識別、単数回答】

「災害対策は今と同じ水準で進める」と回答した人は「水道管更新は100年に1回のペースにスピードアップする」の割合が約6割と高くなっている。一方、「災害対策は今を超える水準で進める」と回答した人は、「水道管更新は100年に1回のペースにスピードアップする」の割合が約5割（46.0%）と最も高い。

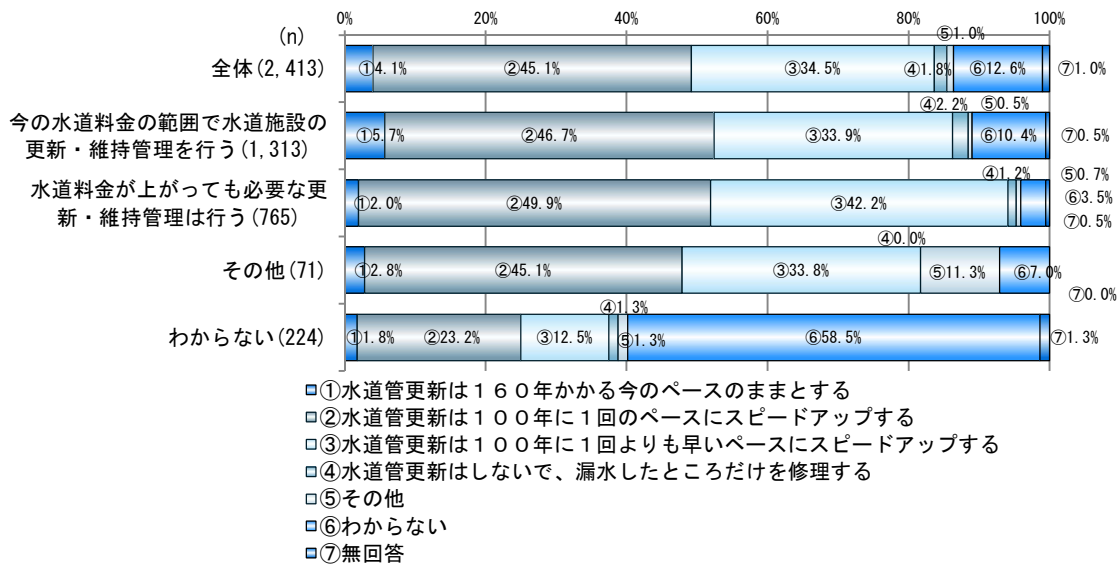


図 123 水道管の更新の取組【水道施設の更新及び維持管理の意識別、単数回答】

水道施設の更新及び維持管理の意識別で見ると、いずれについても「水道管更新は100年に1回のペースにスピードアップする」が最も多い。また「水道料金が上がっても必要な更新・維持管理は行う」と回答した人が、「水道管更新は100年に1回よりも早いペースにスピードアップする」(42.2%)と回答した割合が最も高く、4割を超えている。

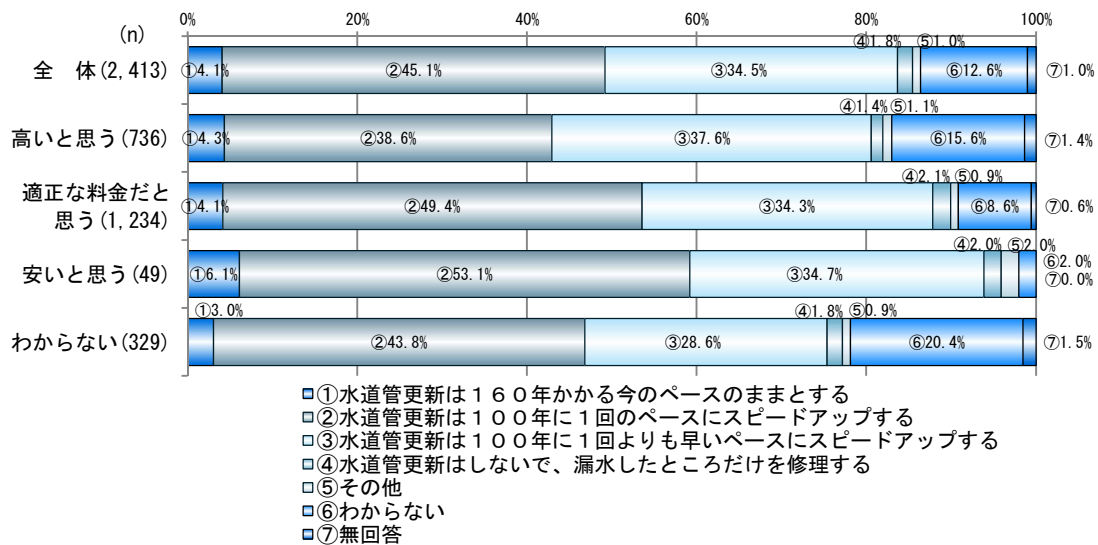


図 124 水道管の更新の取組【水道料金の意識別、単数回答】

水道料金の意識別でみると、いずれについても「水道管更新は100年に1回のペースにスピードアップする」が最も多く、「水道管更新は100年に1回よりも早いペースにスピードアップする」を加えたスピードアップの意識の割合は「安い」と思っている回答者ほど高い。

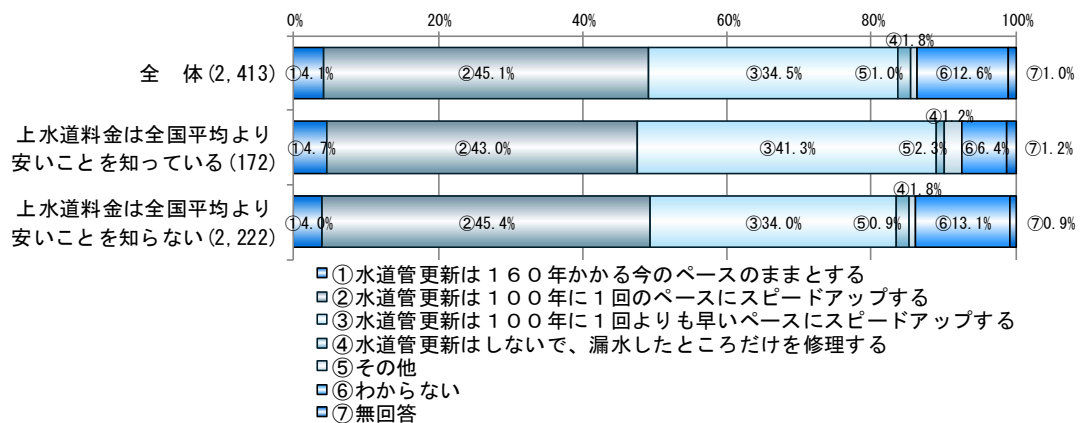


図 125 水道管の更新の取組

【(水道料金の知識) 全国平均より安いことの認知度別、単数回答】

水道料金の知識として水道料金が全国平均よりも安いことの認知度別でみると、「水道管更新は100年に1回よりも早いペースにスピードアップする」と回答した割合が、安いことを知らない人が約3割であるのに、安いことを知っている人では約4割と高くなっている。

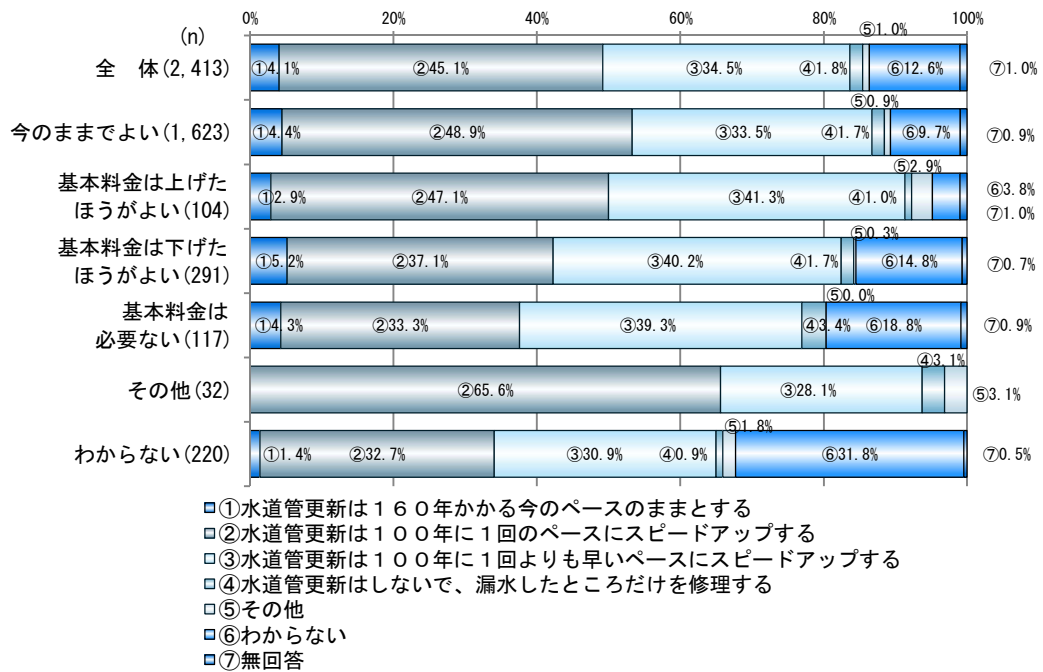


図 126 水道管の更新の取組【基本料金の意識別、単数回答】

基本料金の意識別でみると、いずれについても「100年に1回のペース」以上の更新ペースを望む回答が多いが、その中で「その他」を除き、「今のままでよい」と回答した人が最も「水道管更新は100年に1回のペースにスピードアップする」の割合が高く、また、「基本料金は下げたほうがよい」及び「基本料金は必要ない」と回答した人では、「水道管更新は100年に1回よりも早いペースにスピードアップする」が最も多くなっている。

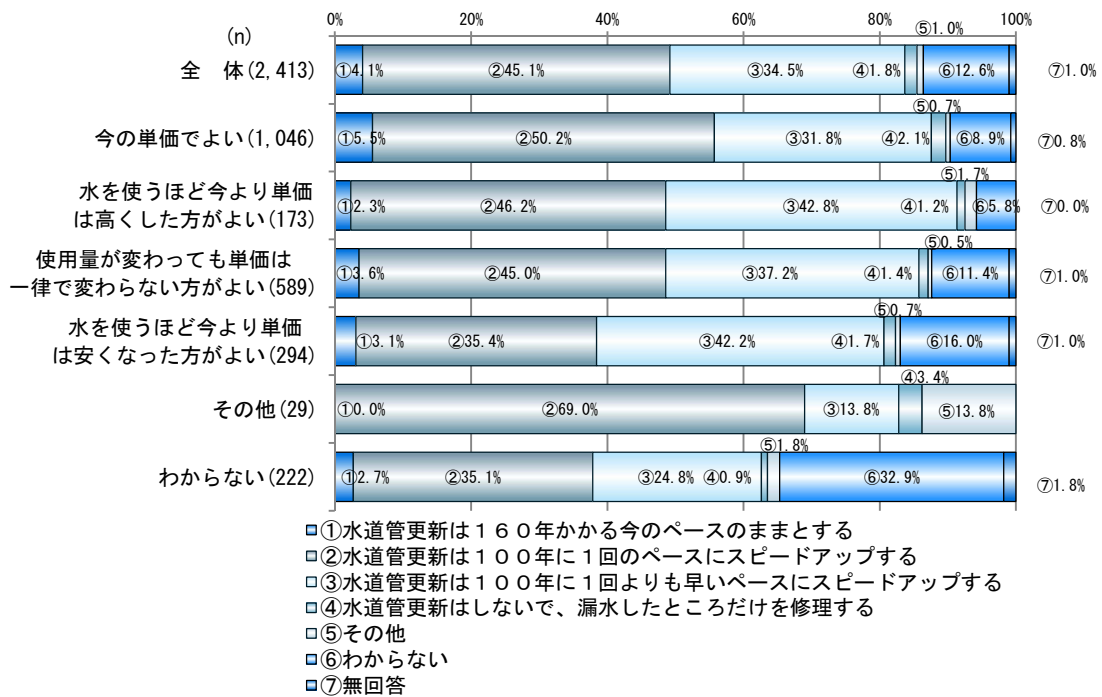


図 127 水道管の更新の取組【従量料金の意識別、単数回答】

従量料金の単価の推移に係る意識別でみると、「今の単価でよい」、「水を使うほど今より単価は高くした方がよい」、「使用量が変わっても単価は一律で変わらない方がよい」では「水道管更新は100年に1回のペースにスピードアップする」の割合が約5割と高くなっている。

また、「水を使うほど今より単価は安くなった方がよい」については「水道管の更新は100年に1回よりも早いペースにスピードアップする」が最も多くなっている。

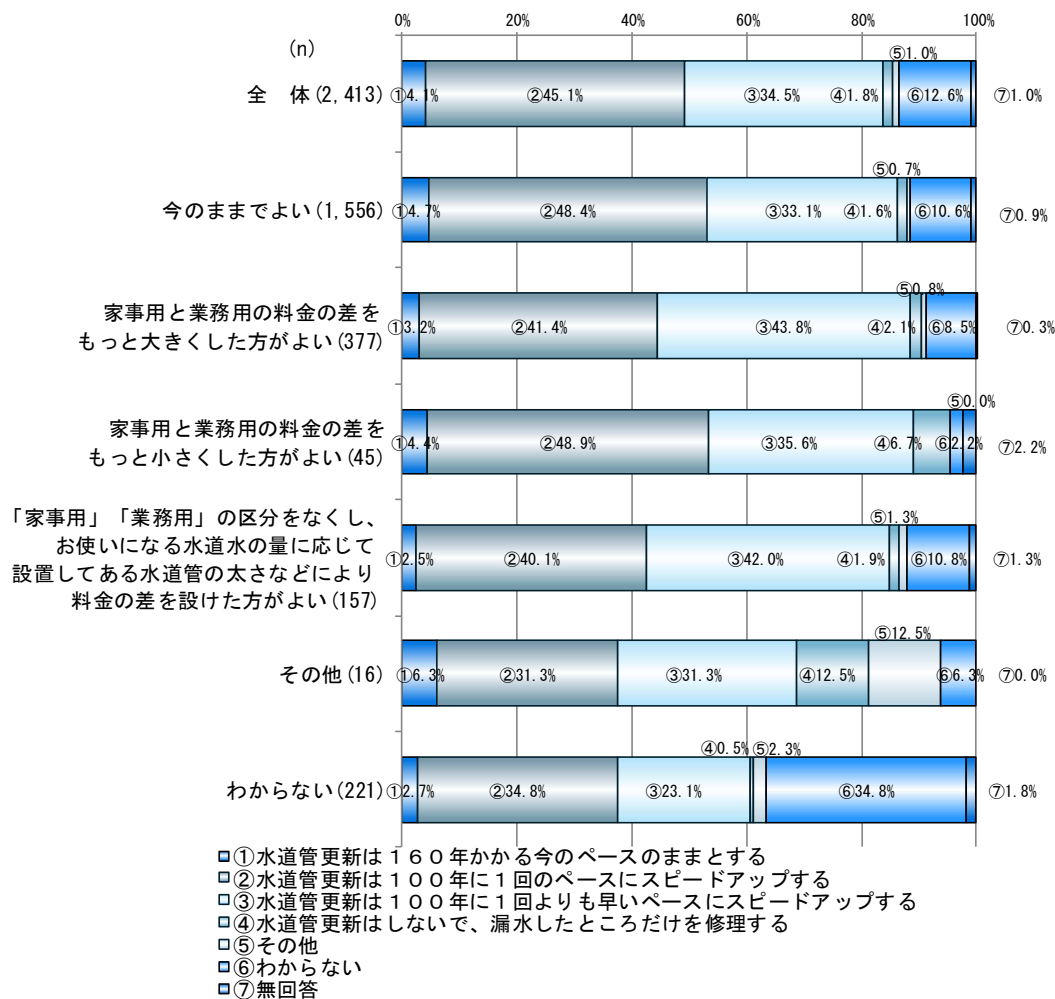


図 128 水道管の更新の取組

【用途別料金についての意識（料金体系の考え方）別、単数回答】

用途別料金についての意識（料金体系の考え方）別で見ると、いずれも、「100年に1回のペース」以上の更新ペースを望む回答が多い。

その中でも、「家事用と業務用の料金の差をもっと大きくしたほうがよい」及び「『家事用』『業務用』の区分をなくし、お使いになる水道水の量に応じて設置してある水道管の太さなどにより料金の差を設けた方がよい」と回答した人が、「水道管更新は100年に1回よりも早いペースにスピードアップする」の割合が最も高くなっている。

(3) 水道施設の更新・維持管理

【問 15】これからの水道施設の更新及び維持管理に必要な水道料金についてお聞きします。
今後の県営水道の水道施設の更新及び維持管理についてどう思いますか。

(n=2,413)

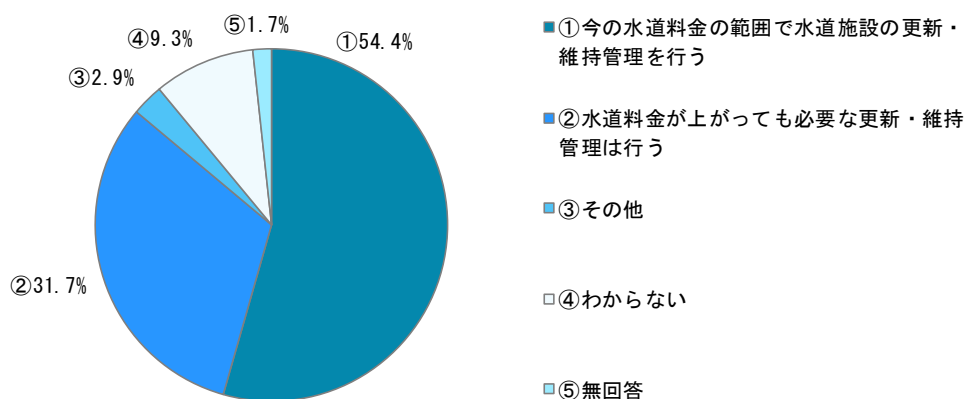


図 129 水道施設の更新・維持管理【単数回答】

水道施設の更新・維持管理については、「今の水道料金の範囲で水道施設の更新・維持管理を行う」（54.4%）が最も高く、次いで「水道料金が上がっても必要な更新・維持管理は行う」（31.7%）となっている。なお、その他の回答には下表のようなものがあった。

表 4 水道施設の更新・維持管理（その他の回答）

項目	回答（抜粋）
無駄や効率化できる箇所がないかを見直してほしい（19件）	<ul style="list-style-type: none"> ・地域によりメリハリをつけて効率化を検討する ・経営体質を速やかに強化し、料金UPせずとも維持・管理可能にする ・水は絶対必要なので管理費等、減らせるもので維持してほしい ・必要な箇所に絞って維持・更新を行う
税金等も使用できないか検討してほしい（11件）	<ul style="list-style-type: none"> ・水道料金だけで更新・維持管理は難だと思ふ。ライフラインの確保として別途予算化して積極的に進めるべき ・税金の投入を検討すべき
料金の値上げについて（10件）	<ul style="list-style-type: none"> ・設備の更新・維持管理は最重要事項と思ふ。資金調達の方法については、水道料金の値上がりも致し方ないと思ふ ・たくさんある水道施設の整備、安心安全その上で少し料金が上がってもしかたない
値段を下げてほしい（5件）	<ul style="list-style-type: none"> ・値下げをする ・安くしてほしい
その他（25件）	<ul style="list-style-type: none"> ・水は命にかかわることなので、国レベルで考えるべきだと思ふ。 ・新しい技術、システムにも期待 ・1世帯当たりの料金は上がるのではないかと思ふが、節水などした世帯には、割引があるなどの導入が良い

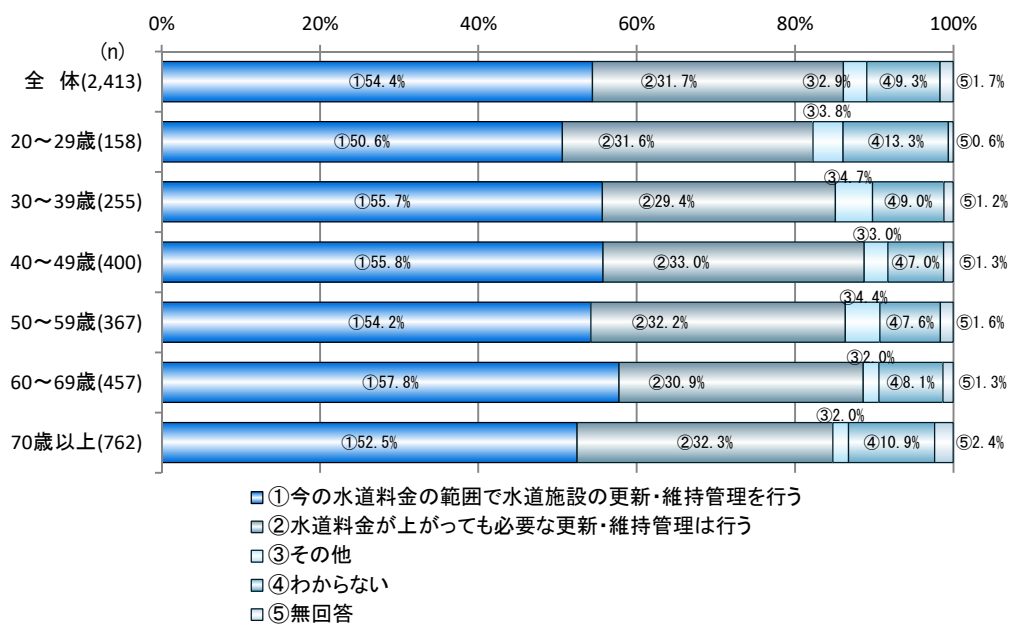


図 130 水道施設の更新・維持管理【年代別、単数回答】

年代別にみると、「今の水道料金の範囲で水道施設の更新・維持管理を行う」の割合はいずれの年代においても5割以上となっており、年代による顕著な差はない。

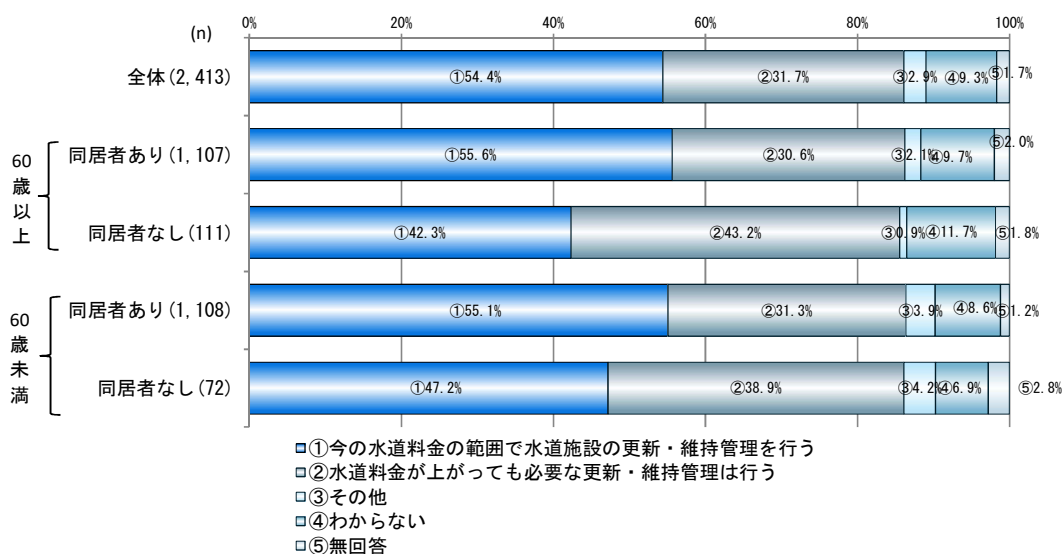


図 131 水道施設の更新・維持管理

【年代別(60歳以上、60歳未満)、同居者有無別、単数回答】

年代別(60歳以上、60歳未満)、同居者有無別でみると、60歳以上でも60歳未満でも顕著な差はないが、同居者がいる二人以上の世帯より、単身世帯のほうが、「水道料金が上がっても必要な更新・維持管理は行う」とした割合が高く、約4割を占める。その中でも、60歳以上の単身世帯が最も割合が高い(43.2%)。

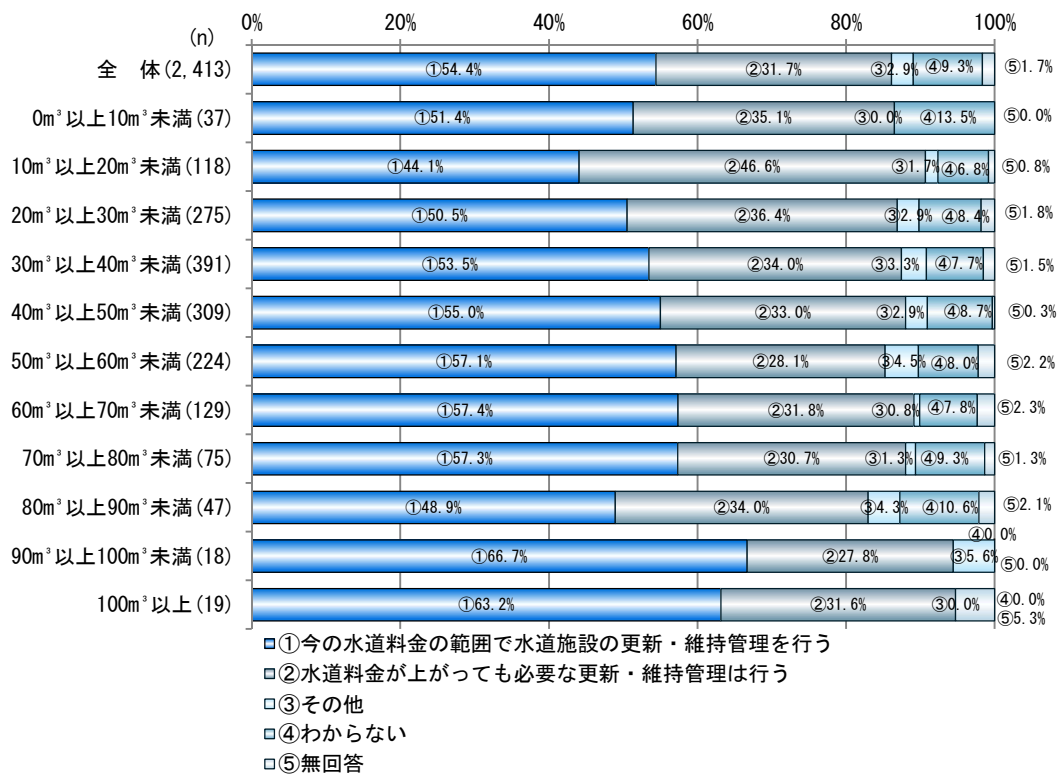


図 132 水道施設の更新・維持管理【水道使用量別、単数回答】

水道使用量別にみると、10 m³以上 70 m³未満では、使用量が多いほど「今の水道料金の範囲で水道施設の更新・維持管理を行う」の割合が比較的高くなっている。また、使用量が少ないほど「水道料金が上がっても必要な更新・維持管理は行う」の割合が高くなっている。

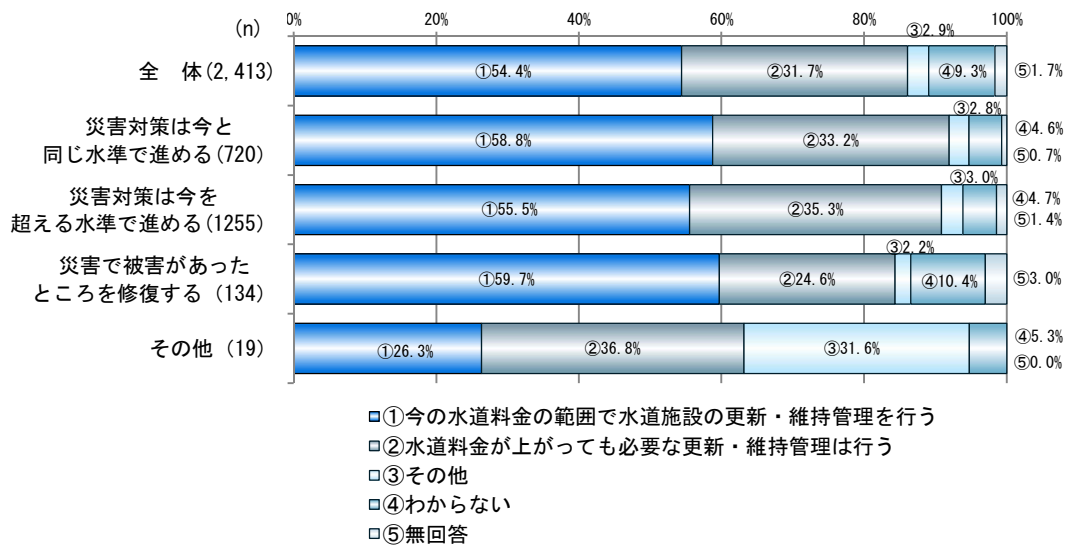


図 133 水道施設の更新・維持管理【災害対策の意識別、単数回答】

水道施設の更新・維持管理に関して災害対策の意識別にみると、いずれにしても「今の水道料金の範囲で水道施設の更新・維持管理を行う」の割合が5割以上と高くなっている。

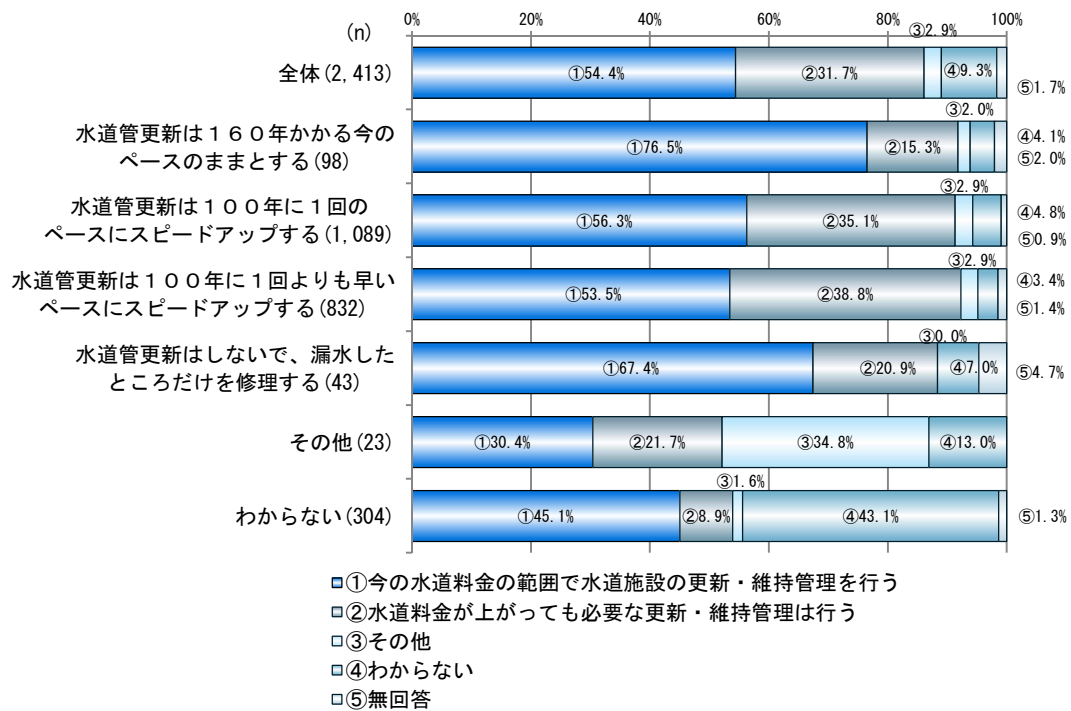


図 134 水道施設の更新・維持管理【水道管更新の意識別、単数回答】

水道施設の更新・維持管理に関して水道管更新の意識別でみると、いずれの項目についても「今の水道料金の範囲で水道施設の更新・維持管理を行う」の割合が5割以上と高くなっている。また、「水道管更新は100年に1回よりも早いペースにスピードアップする」と回答した人が、「水道料金が上がっても必要な更新・維持管理は行う」の割合が4割弱と比較的高い。

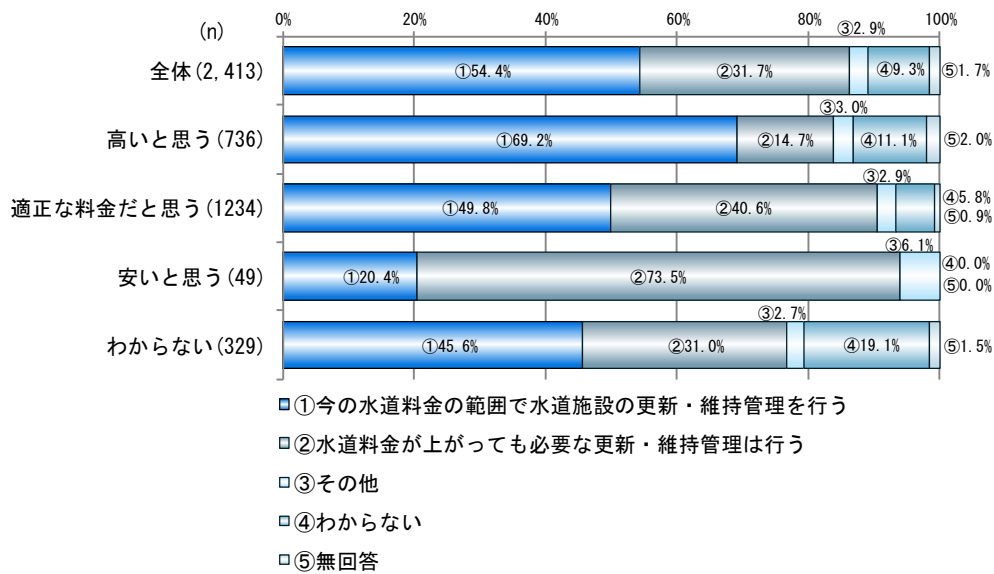


図 135 水道施設の更新・維持管理【水道料金の意識別、単数回答】

水道料金の意識別にみると、「安いと思う」と回答した人では「水道料金が上がっても必要な更新・維持管理は行う」(73.5%)の割合が最も高く、「適正な料金だと思う」「高いと思う」の順にその割合が減少している。

「高いと思う」と回答した人では「今の水道料金の範囲で水道施設の更新・維持管理は行う」(69.2%)の割合が最も高く、「適正な料金だと思う」「安いと思う」の順にその割合が減少している。

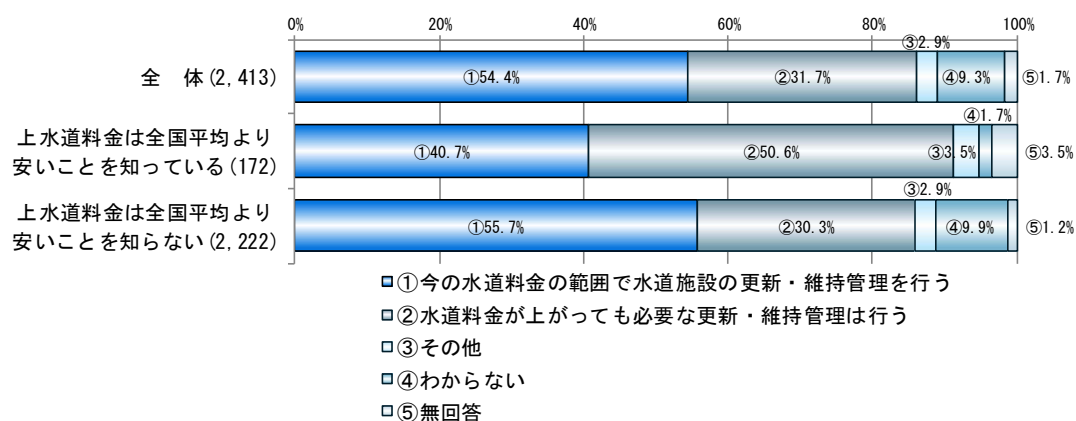


図 136 水道施設の更新・維持管理

【(水道料金の知識) 全国平均より安いことの認知度別、単数回答】

水道料金の知識として水道料金が全国平均よりも安いことの認知度別でみると、上水道料金は全国平均より安いことを知っている人では「水道料金が上がっても必要な更新・維持管理は行う」の割合が5割を超えている。

一方、安いことを知らない人では「水道料金が上がっても必要な更新・維持管理は行う」の割合が約3割と低くなっている。

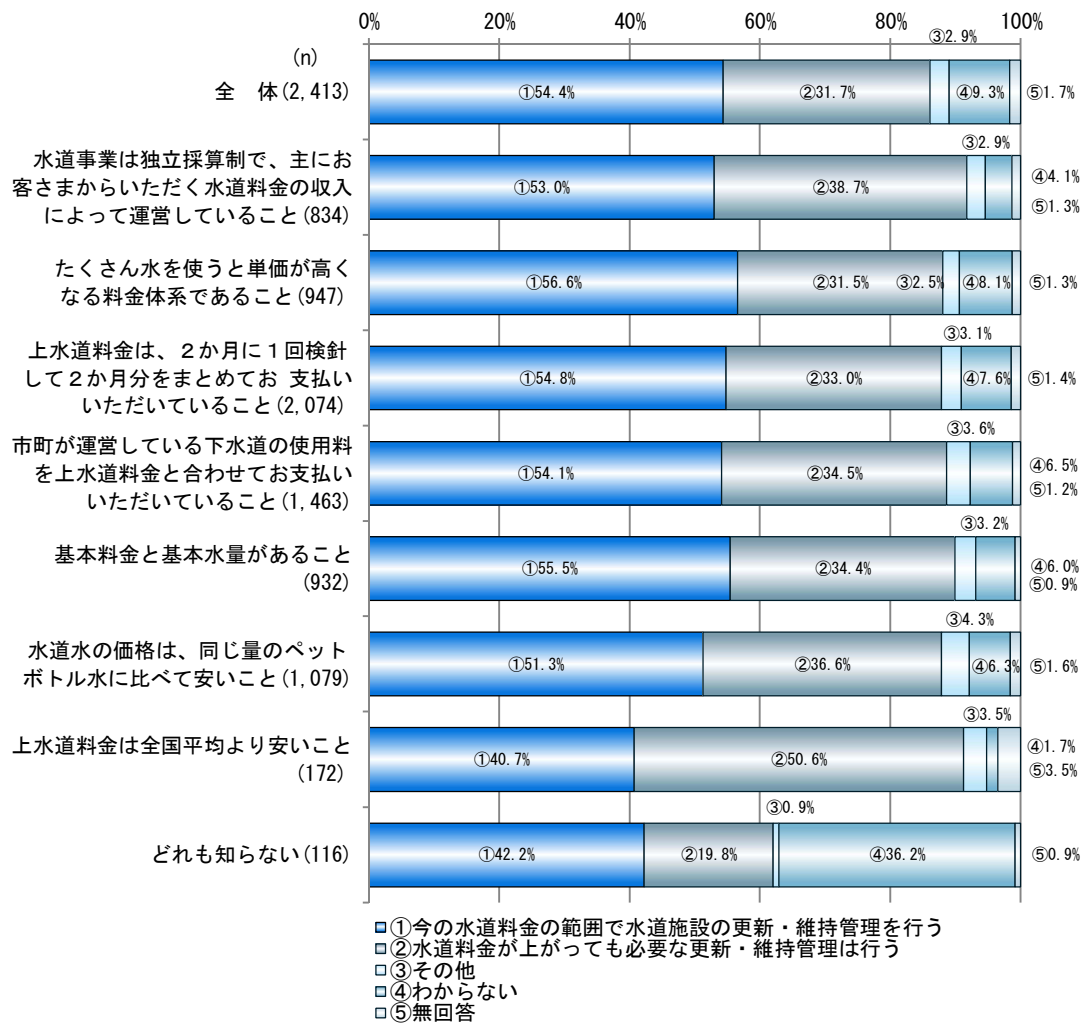


図 137 水道施設の更新・維持管理【上水道料金の知識、複数回答】

上水道料金の知識別で見ると、「どれも知らない」を除き、「上水道料金は全国平均より安いこと」の項目以外、いずれの項目についても、「今の水道料金の範囲で水道施設の更新・維持管理を行う」と回答した割合が5割程度と高い割合になっている。

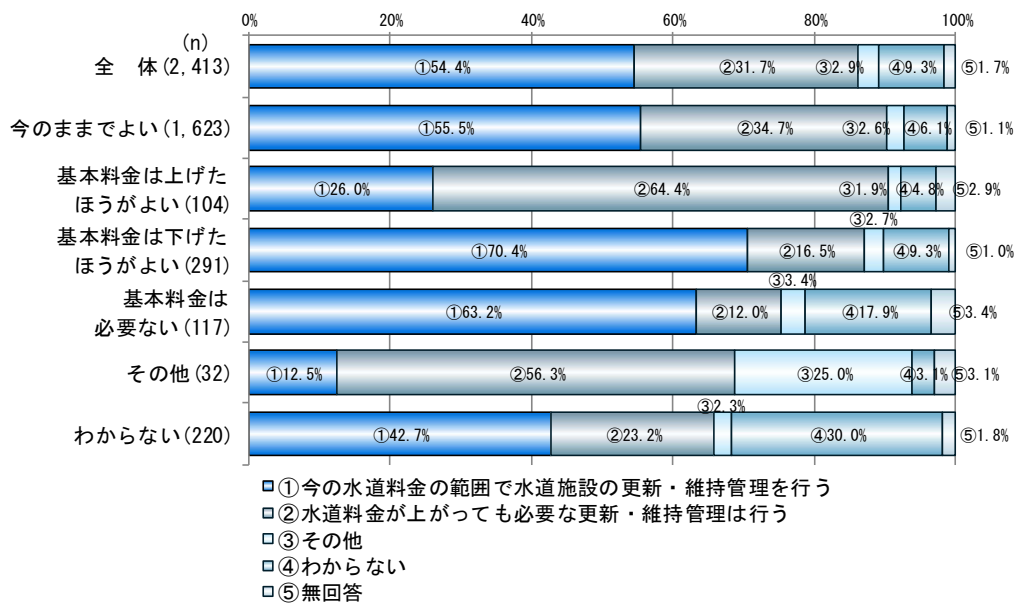


図 138 水道施設の更新・維持管理【基本料金の意識別、単数回答】

基本料金の意識別にみると、「基本料金は下げたほうがよい」と回答した人は、「今の水道料金の範囲で水道施設の更新・維持管理を行う」（70.4％）の割合が高くなっている。

「基本料金は上げたほうがよい」と回答した人は、「水道料金が上がっても必要な更新・維持管理は行う」（64.4％）の割合が高くなっている。

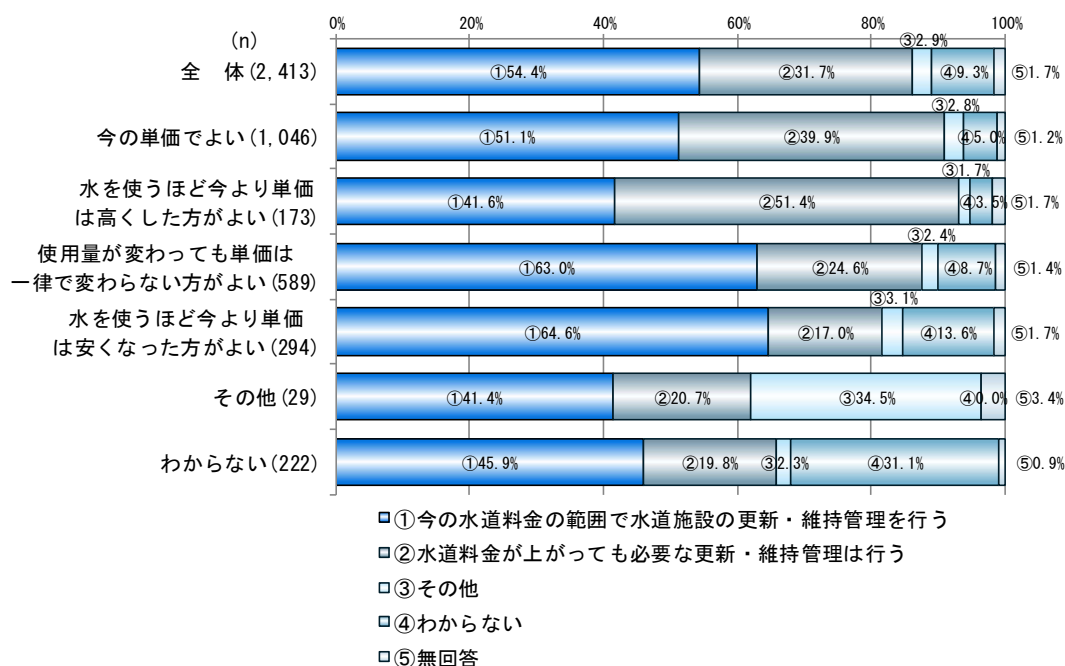


図 139 水道施設の更新・維持管理【従量料金の意識別、単数回答】

従量料金の単価の推移に係る意識別でみると、「使用量が変わっても単価は一律で変わらない方がよい」と回答した人、及び、「水を使うほど今より単価は安くなった方がよい」と回答した人では、「今の水道料金の範囲で水道施設の更新・維持管理は行う」の割合が6割超と高くなっている。

一方で、「水を使うほど今より単価は高くした方がよい」と回答した人は、「水道料金が上がっても必要な更新・維持管理は行う」(51.4%)の割合が、他の回答をした人よりも高くなっている。

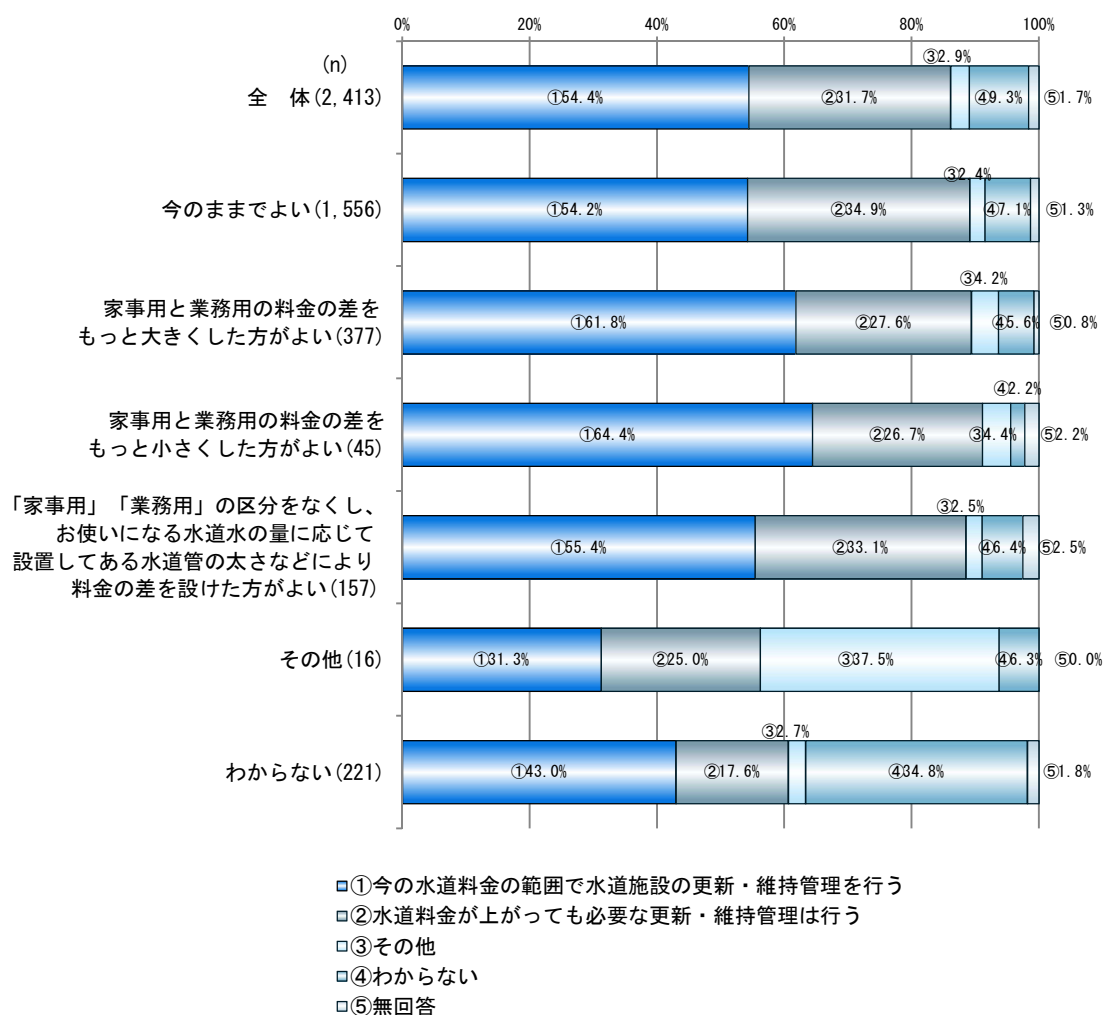


図 140 水道施設の更新・維持管理
【用途別料金についての意識（料金体系の考え方）別、単数回答】

用途別料金についての意識（料金体系の考え方）別で見ると、「その他」、「わからない」を除いたいずれの項目においても、「今の水道料金の範囲で水道施設の更新・維持管理は行う」が5割以上と高い割合になっている。

7. 県営水道の上水道料金について

(1) 上水道料金について

【問 16】 現在お支払いいただいている上水道料金について、どう思いますか。

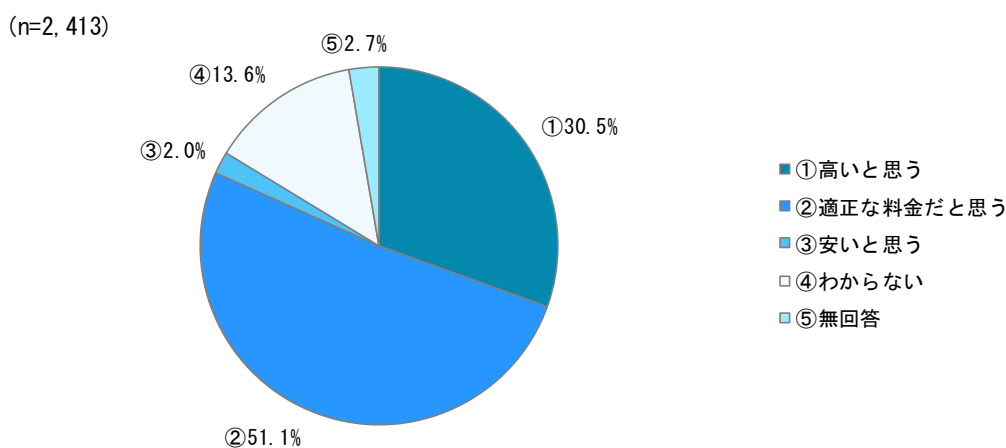


図 141 上水道料金【単数回答】

上水道料金については、「適正な料金だと思う」(51.1%)が最も高く、次いで「高いと思う」(30.5%)となっている。

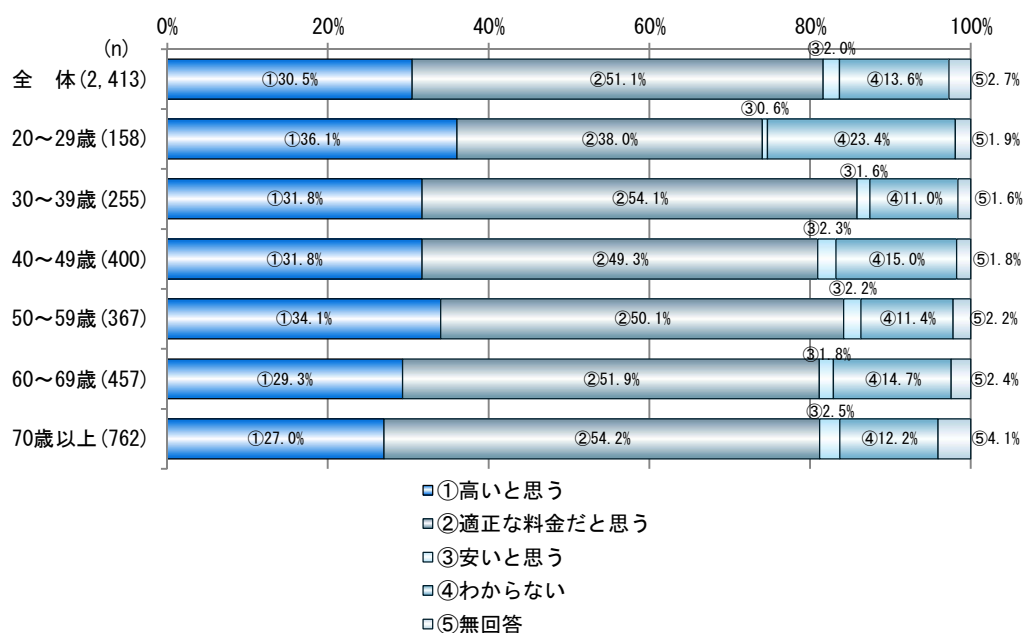


図 142 上水道料金【年代別、単数回答】

年代別にみると、20代以上の全年代で「適正な料金だと思う」の割合は約5割を占めている。「高いと思う」の割合は20歳代が一番高くなっている。

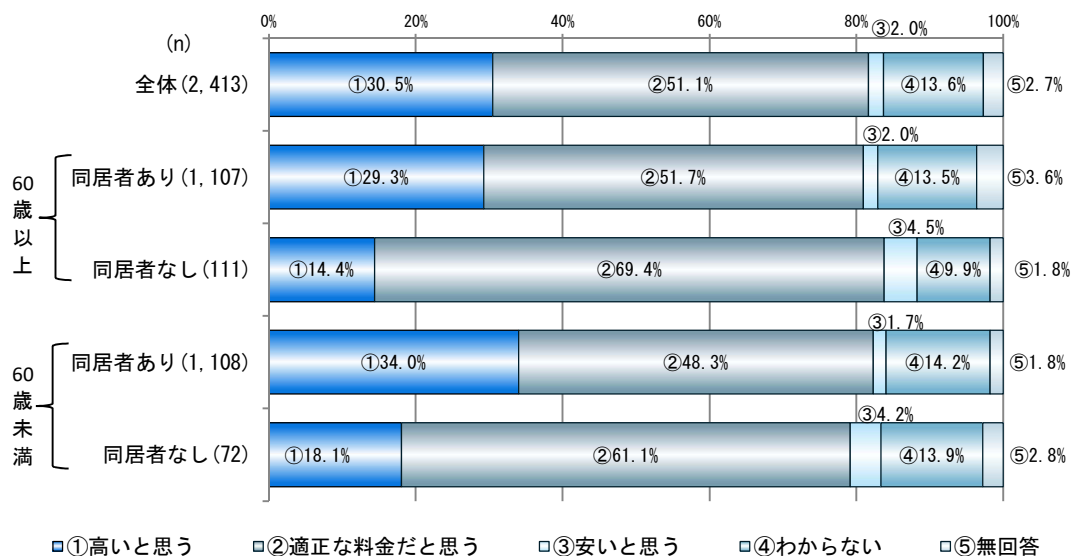


図 143 上水道料金【年代別（60歳未満、60歳以上）、同居者有無別、単数回答】

年代別（60歳未満、60歳以上）、同居者有無別にみると、60歳以上の人のほうが、60歳未満の人より「適正な料金だと思う」割合が高くなっている。その中でも、同居者がいる二人以上の世帯より、同居者のいない単身世帯の方が「適正な料金だと思う」割合が高く、その割合が最も高い60歳以上の単身世帯では、約7割（69.4%）を占める。

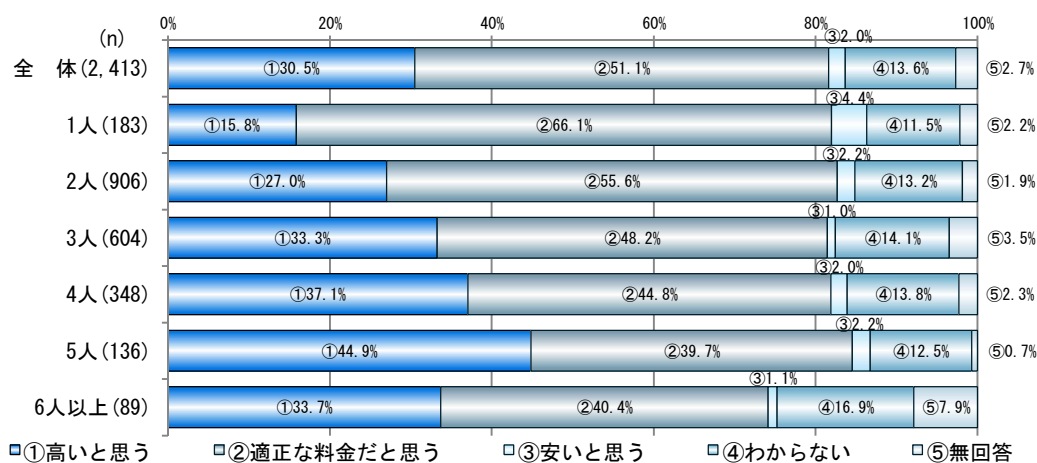


図 144 上水道料金【家族数（同居者数）別、単数回答】

家族数（同居者数）でみると、家族数（同居者数）が5人までであれば、家族数（同居者数）が多いほど「高いと思う」の割合が高くなっており、家族数（同居者数）が少ないほど、「適正な料金だと思う」の割合が高くなっている。

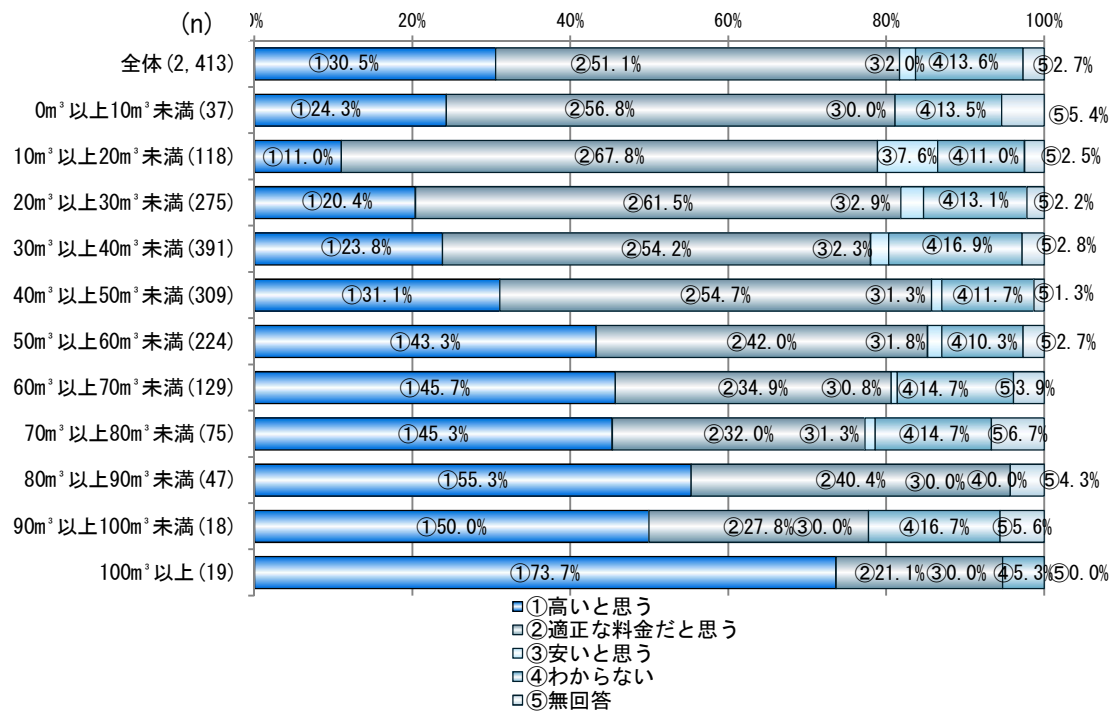


図 145 上水道料金【水道使用量別、単数回答】

水道使用量別にみると、10 m³以上 70 m³未満の範囲では、水道使用量が増えるほど、「高いと思う」と回答した割合は高くなる。また、「100 m³以上」の使用量の人「高いと思う」(73.7%)と回答した割合が最も多い。

逆に、水道使用量が少ない人のほうが「適正な料金だと思う」と回答した人の割合が高くなる。「適正な料金だと思う」と回答した人の割合が最も高いのが「10 m³以上 20 m³未満」(67.8%)の使用量の人で、次に高いのは「20 m³以上 30 m³未満」の使用量の人である。

「安いと思う」と回答した人の割合が最も多いのも「10 m³以上 20 m³未満」(7.6%)の使用量の人である。

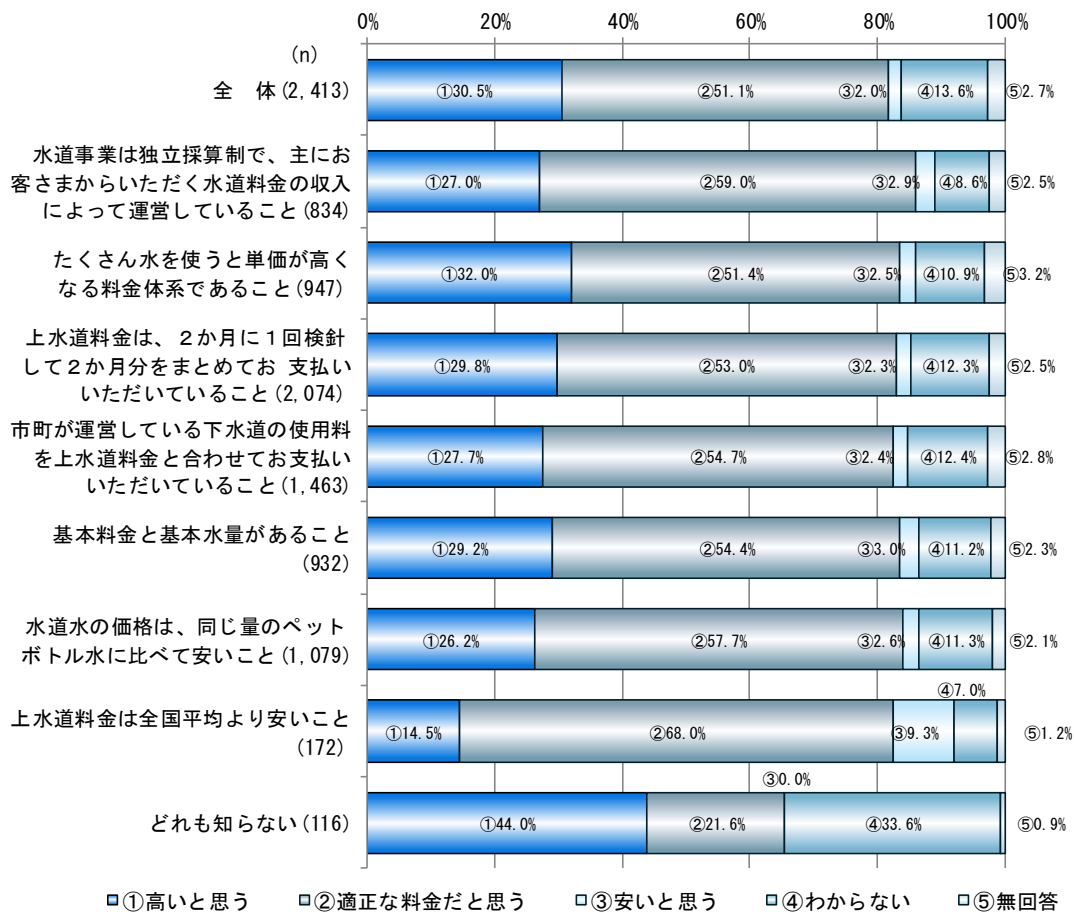


図 146 上水道料金【水道料金の知識別、複数回答】

水道料金の知識別にみると、「どれも知らない」を除き、「適切な料金だと思う」の割合がいずれの項目でも5割以上となっている。

また、「上水道料金は全国平均より安い」ことを知っている人は、「適切な料金だと思う」(68.0%)の割合が高く、「高いと思う」(14.5%)の割合が2割近く低い。

(2) 上水道料金について知っていること

【問 17】 上水道料金について、あなたが知っていることはどれですか。

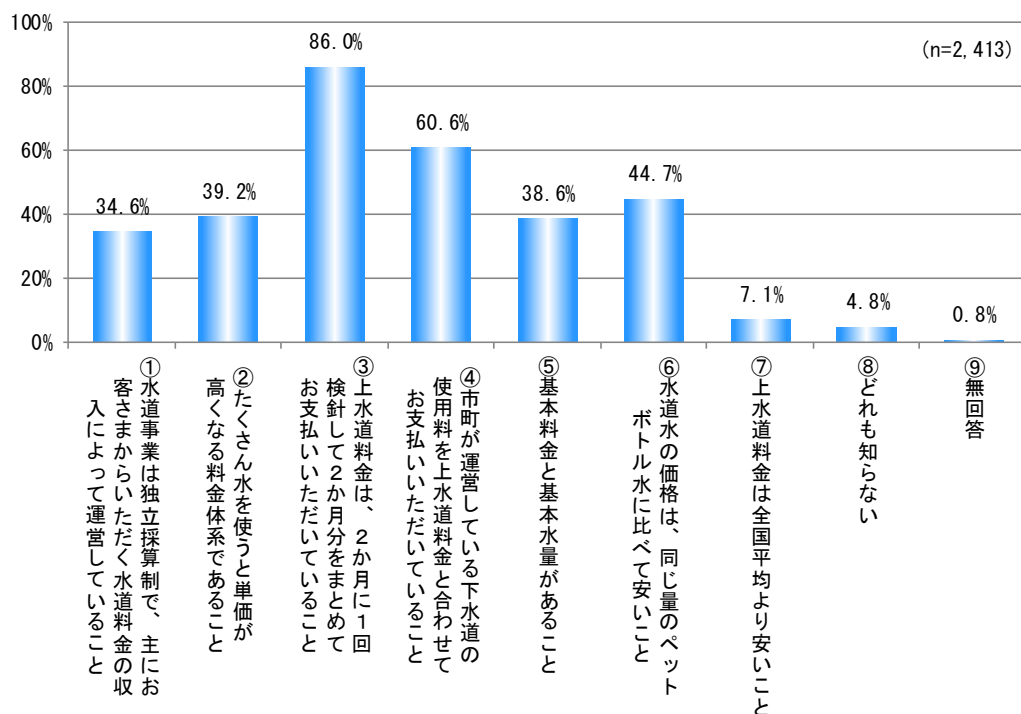


図 147 上水道料金の知識【複数回答】

上水道料金の知識については、「上水道料金は、2か月に1回検針して2か月分をまとめてお支払いいただいていること」(86.0%)が最も知っている人の割合が高く、次いで「市町が運営している下水道の使用料を上水道料金と合わせてお支払いいただいていること」(60.6%)、「水道水の価格は、同じ量のペットボトル水に比べて安いこと」(44.7%)となっている。一方で、「上水道料金は全国平均より安いこと」(7.1%)は1割未満とあまり知られていない。

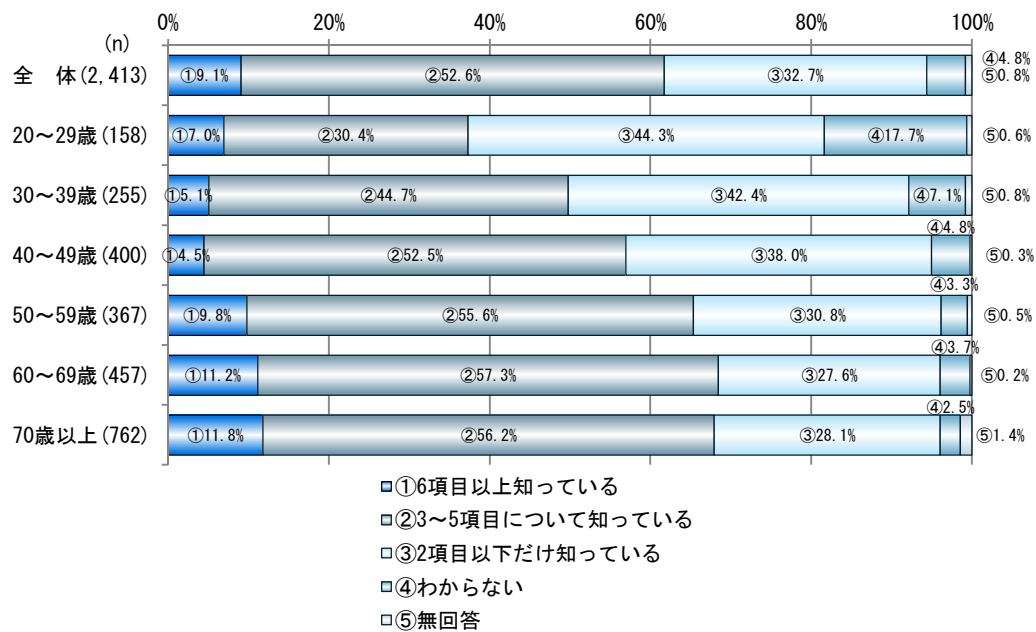


図 148 上水道料金の知識【年代別、複数回答】

年代別に見ると、「6項目以上知っている」、「3～5項目について知っている」の割合は、ほぼ、年代が上がるほど高くなる傾向があり、年代が上がるほど上水道料金の知識が増えている。

(3) 基本料金について

【問 18】 基本料金についてお聞きします。

県営水道では、水道をお使いいただくための必要な費用をまかなうために、使用量に関係なく基本料金として2か月分で一律1,420円（税抜き）をお支払いいただいています。この基本料金についてどう思いますか。

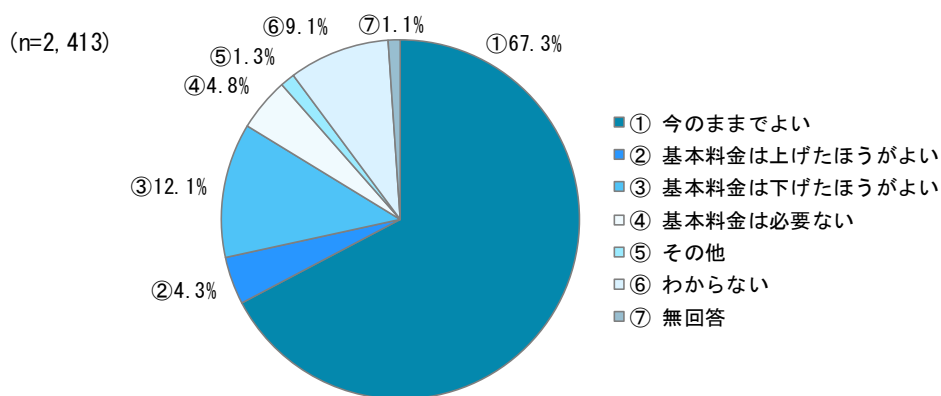


図 149 基本料金への意識【単数回答】

基本料金について、「今のままでよい」（67.3%）が最も高く、次いで、「基本料金は下げたほうがよい」（12.1%）となっている。なお、その他については、下表のような回答があった。

表 5 基本料金への意識（その他の回答）

項目	回答（抜粋）
十分な必要性があるのであれば値上げをしても良い（21件）	<ul style="list-style-type: none"> 水道網の維持・更新費が明らかに不足するなら多少の値上げはやむを得ないが、基本は金額を維持して欲しい。 水道料金が独立採算で今後収益減が予測され安定供給が難しくなるのであれば基本料金を上げて良いのでは。 メンテナンスを早いサイクルでできるなら値上げしてよい。
今のままでよいが、下げられる場合は下げたい（2件）	<ul style="list-style-type: none"> 今のままがいいが、下げられるなら下がると有り難いです。 今のままでも良いと思うが少しでも安い方がいいので下げてほしいと思ったりする。
その他（9件）	<ul style="list-style-type: none"> 適正価格がわからない。 世帯人数に合わせて基本料金を変えてもよいと思う。 各家庭の収入によって基本料金が違っていいのでは。 水は限りあるもの、1人1人が水の大切さを自覚していれば自然に水のむだ使いが減少すると思います。

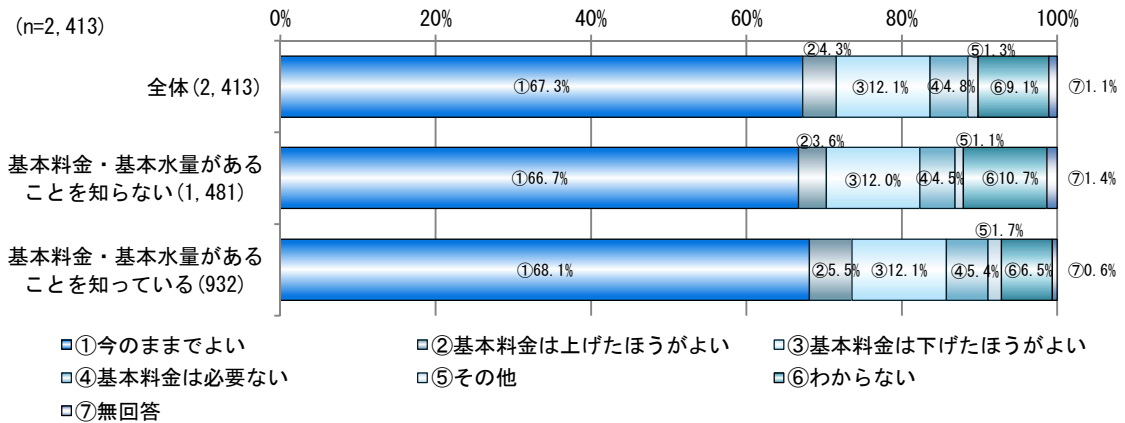


図 150 基本料金への意識【基本料金・基本水量の知識別、単数回答】

基本料金・基本水量の知識別にみると、どちらについても「今のままでよい」が約7割と高くなっている。「基本料金は上げたほうがよい」という回答は基本料金・基本水量があることを知らない人に比べて知っている人の方で微増しており、「基本料金は下げたほうがよい」の割合には大きな差がみられない。

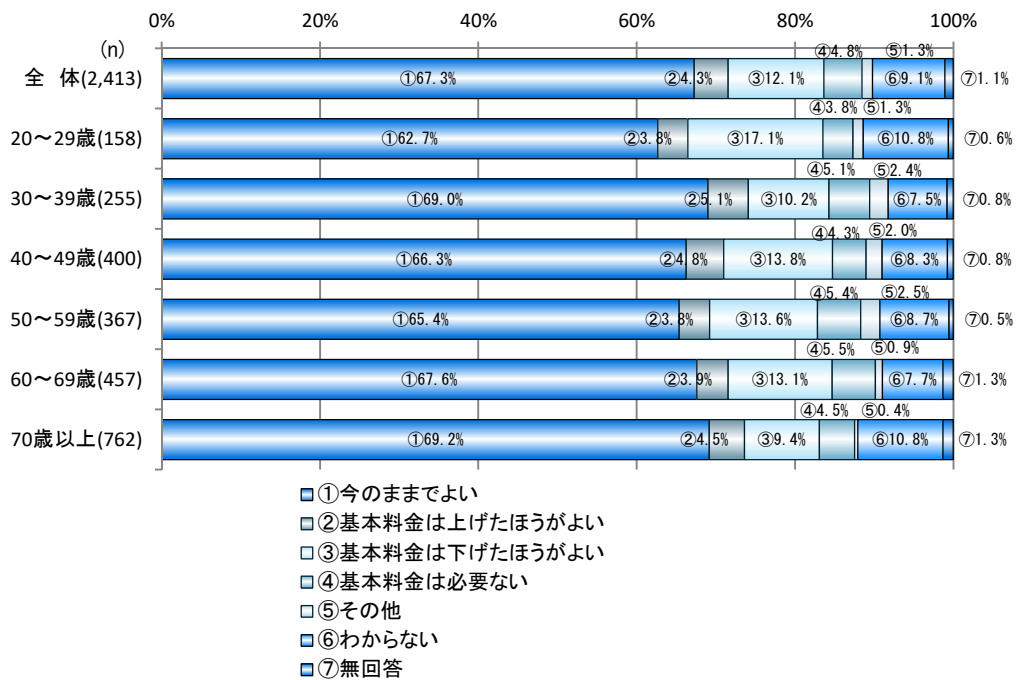


図 151 基本料金への意識【年代別、単数回答】

年代別にみると、どの年代でも「今のままでよい」が全体の6割以上と高い。年代による影響はあまりみられない。

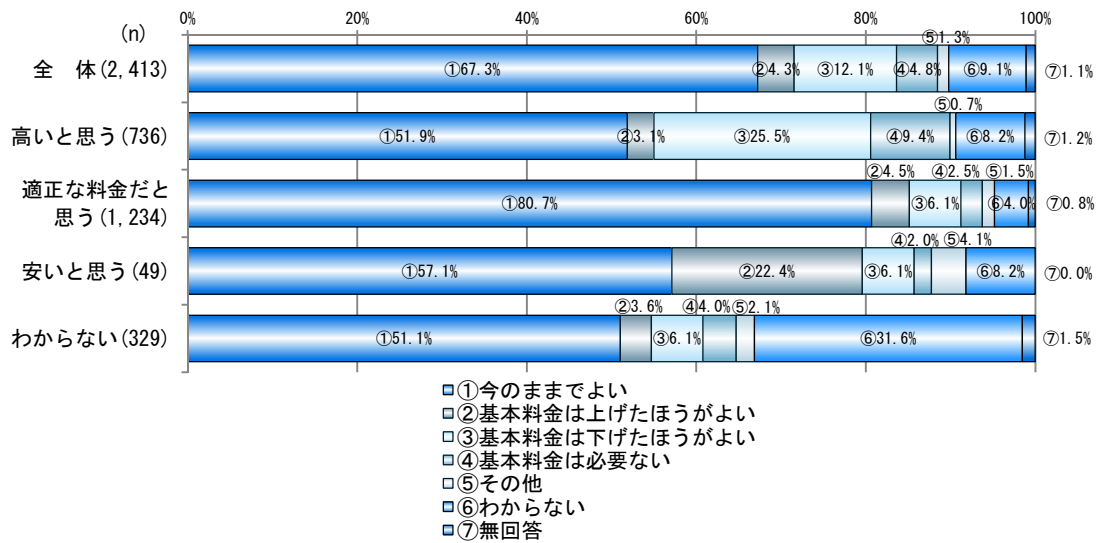


図 152 基本料金への意識【水道料金の意識別、単数回答】

水道料金の意識別にみると、「適正な料金だと思う」と回答した人では、「今のままでよい」と回答した割合が約8割と高くなっており、「高いと思う」と回答した人では「基本料金は下げたほうがよい」の割合が他の水道料金の意識別の項目に比べて比較的高い。

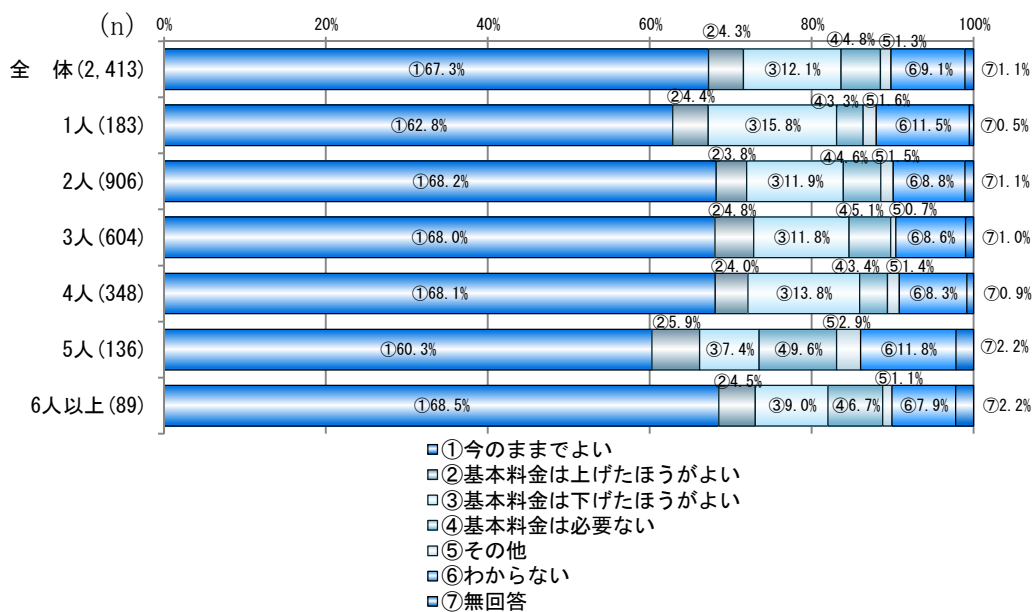


図 153 基本料金への意識【家族数（同居者数）別、単数回答】

家族数（同居者数）別にみると、基本料金を「今のままでよい」の割合は全体的に6割以上と高くなっており、顕著な差はみられない。

(4) 基本水量について

【問 19】 基本水量についてお聞きします。

県営水道では、水道使用量が2か月で16 m³ 以下であれば、水道料金が変わらないという基本水量についてどう思いますか。

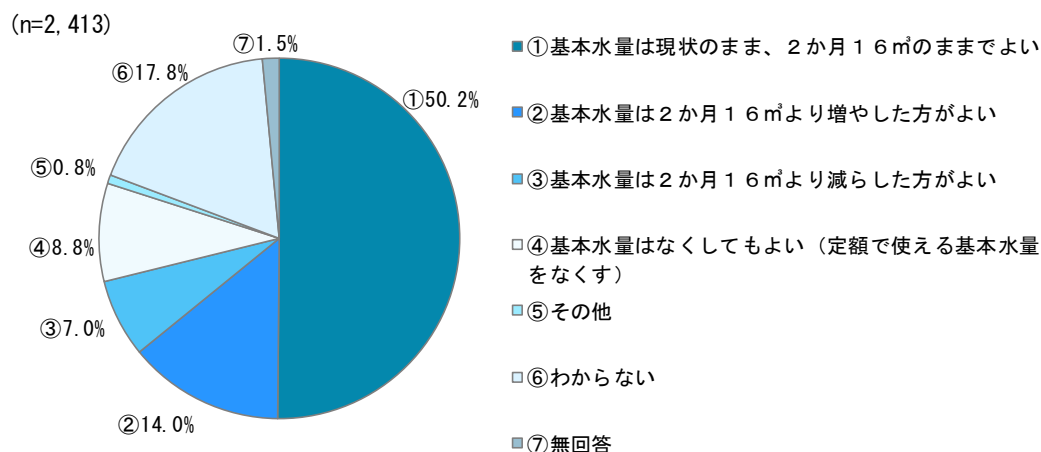


図 154 基本水量への意識【単数回答】

基本水量については、「基本水量は現状のまま、2か月16 m³のままでよい」(50.2%)が最も高く、次いで「わからない」(17.8%)、「基本水量は2か月16 m³より増やした方がよい」(14.0%)となっている。なお、その他については、下表のような回答があった。

表 6 基本水量への意識（その他の回答）

項目	回答（抜粋）
基本水量を選べるようにしてほしい（4件）	<ul style="list-style-type: none"> ・世帯人数により基本水量を設定する。 ・基本と使用量と選択出来ると良いと思います。 ・電力でアンペアを選べるように基本水量を16 m³、32 m³というようにいくつかから選択できるようにするとよい。
基準が分からず判断ができない（4件）	<ul style="list-style-type: none"> ・16 m³が、どの位の量か全く想像できない為、判断出来ない。 ・料金計算の根拠が、最も適切な（16 m³）であるか否かが分からない。基本水量はあってもいい。
その他（10件）	<ul style="list-style-type: none"> ・基本水量はありがたい。 ・水道の安定供給をして頂けるなら、どちらでも。

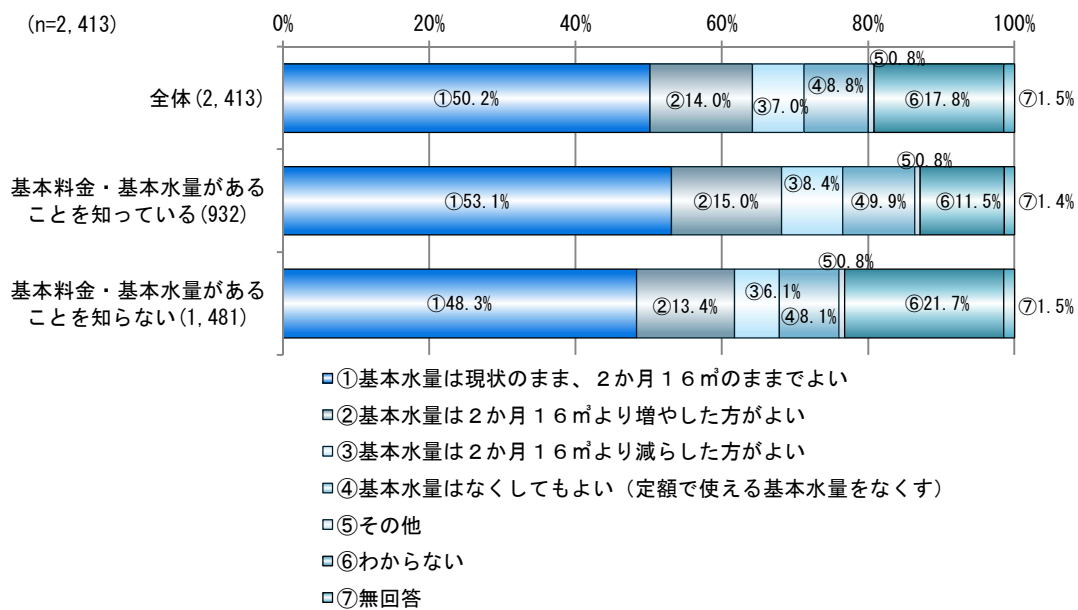


図 155 基本水量への意識【基本料金・基本水量の知識別、単数回答】

基本料金・基本水量の知識別でみると、どちらも約5割が現状のままでよいと回答している。

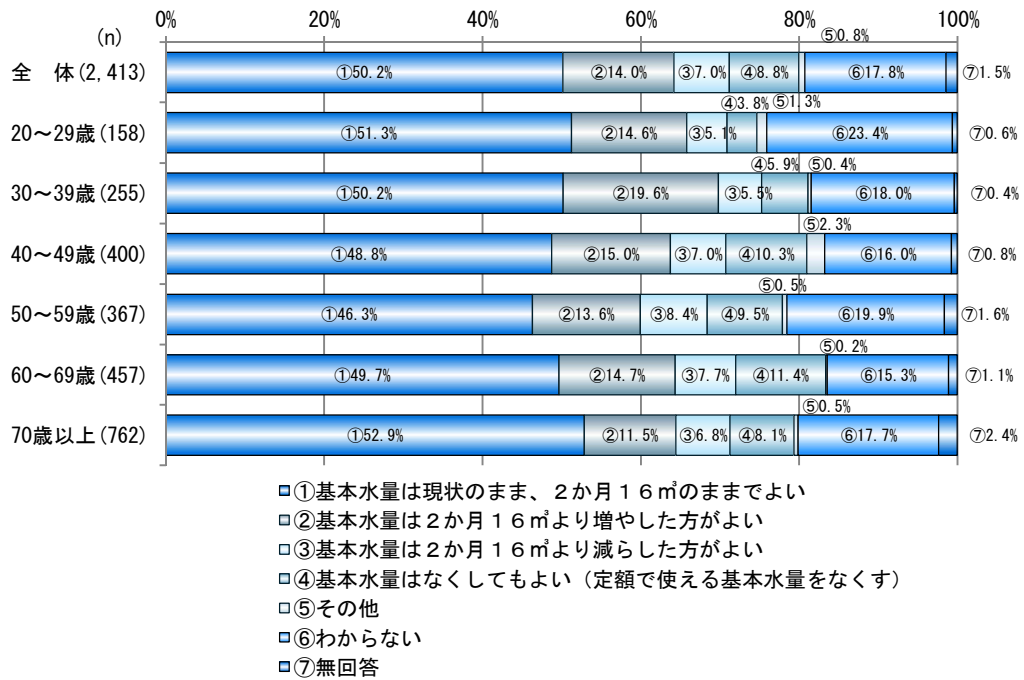


図 156 基本水量への意識【年代別、単数回答】

年代別にみると、いずれの年代でも「基本水量は現状のまま、2か月16m³のままでよい」は4～5割台で高くなっている。

いずれの年代でも、「基本水量は2か月16m³より減らした方がよい」と回答した割合より「基本水量は2月16m³より増やした方がよい」と回答した割合の方が多くなっている。

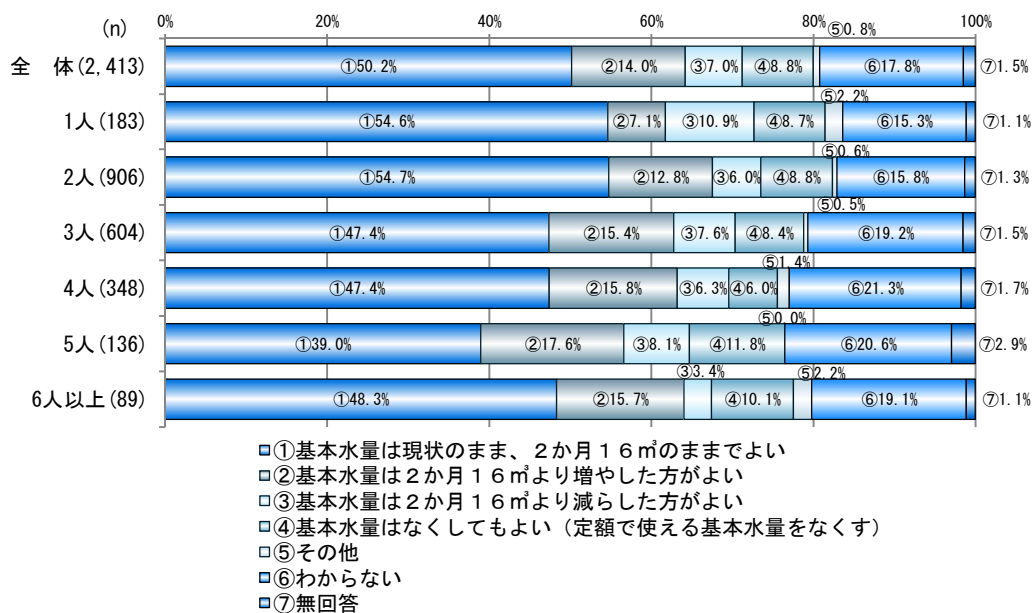


図 157 基本水量への意識【家族数（同居者数）別、単数回答】

家族数（同居者数）別でみると、「現状のままでよい」の割合は家族数（同居者数）が2人以下で高くなっている。

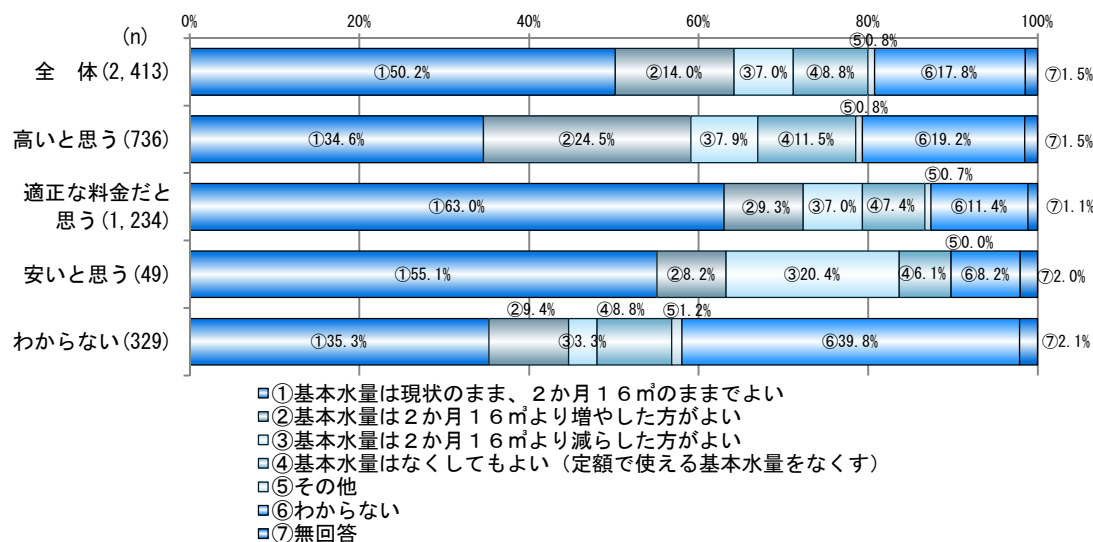


図 158 基本水量への意識【水道料金の意識別、単数回答】

水道料金の意識別にみると、「適正な料金だと思う」と回答した人では、「基本水量は現状のまま、2か月16m³のままでよい」との回答が約6割と高くなっている。

(5) 従量料金について

【問 20】 従量料金についてお聞きします。

基本水量の2か月 16 m³ を超えると、1 m³ ごとに料金（従量料金）が加算されます。また、使用する量が多くなるほど 1 m³ あたりの単価が高くなります。この従量料金についてどう思いますか。

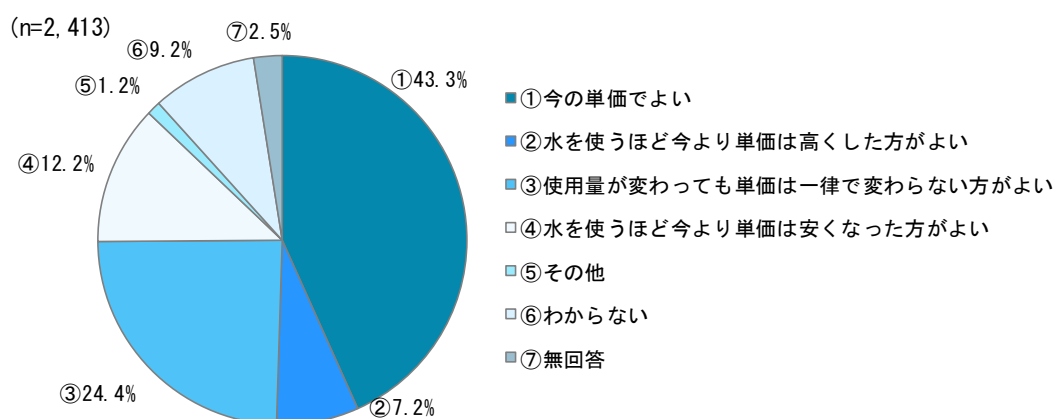


図 159 従量料金の意識【単数回答】

従量料金の意識については、「今の単価でよい」（43.3%）の割合が最も高く、次いで「使用量が変わっても単価は一律で変わらない方がよい」（24.4%）、「水を使うほど今より単価は安くなった方がよい」（12.2%）の順となっている。なお、その他については、下表のような回答があった。

表 7 従量料金の意識（その他の回答）

項目	回答（抜粋）
単価を安くしてほしい（8件）	<ul style="list-style-type: none"> ・単価を安くしてほしい ・家庭用は今のまま、事業用は少し安くして良い。
料金を見直してほしい（8件）	<ul style="list-style-type: none"> ・家族の人数制とし3歳以下は1.5人として計算するような家族構成を加味する料金体系は考えられないか ・100 m³までをもう少し安くし、101 m³以上も一律にせず段階で料金をかえた方がよい。 ・家族の人数が多くなると水量も多くなるので、そこも考えてほしい。
その他（10件）	<ul style="list-style-type: none"> ・小量と大量に分けては（～200 m³、200 m³～）。 ・普通の際は今の単価でよいが、漏水の場合極たんに高くなる。 ・水道管の更新等に使う分の加算をする事も考えた方がよいのでは、と思いました。

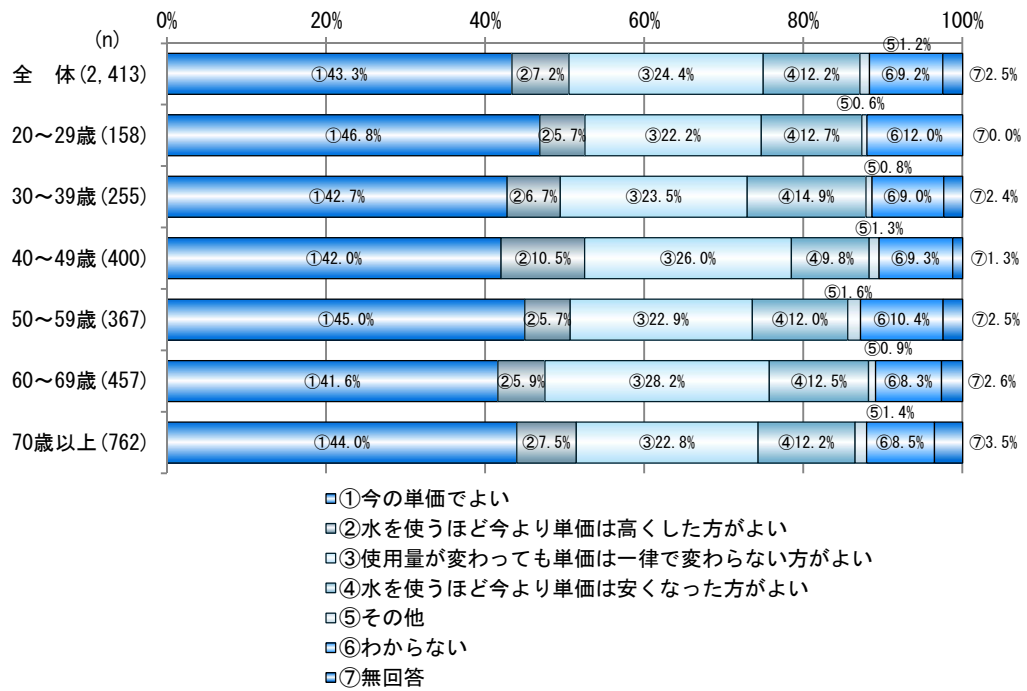


図 160 従量料金の意識【年代別、単数回答】

従量料金の単価の推移に係る意識について年代別でみると、どの年代においても「今の単価でよい」の割合が約4割と最も高く、年代による顕著な差はみられない。

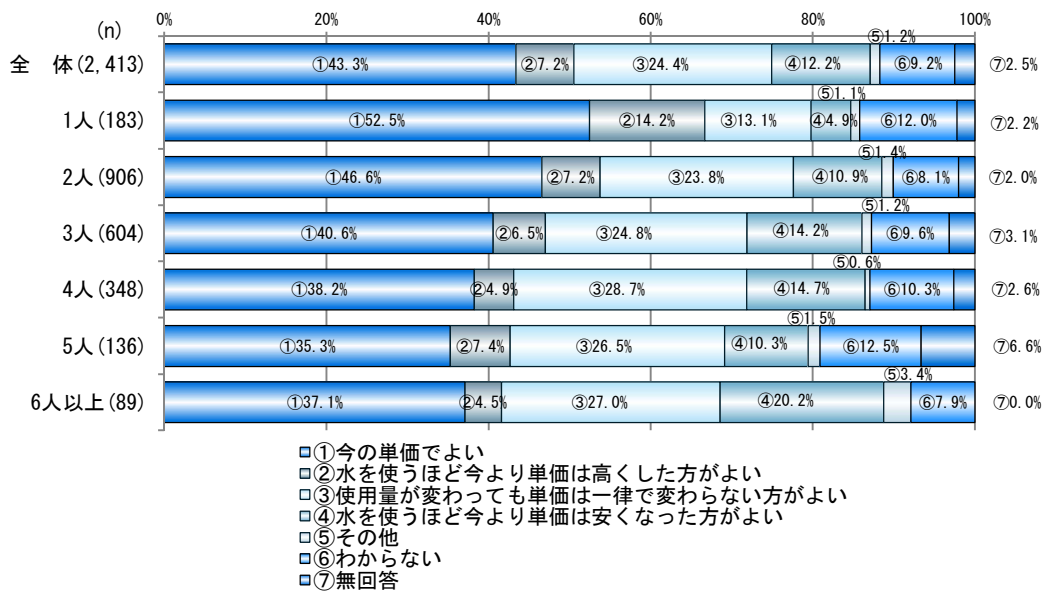


図 161 従量料金の意識【家族数（同居者数）別、単数回答】

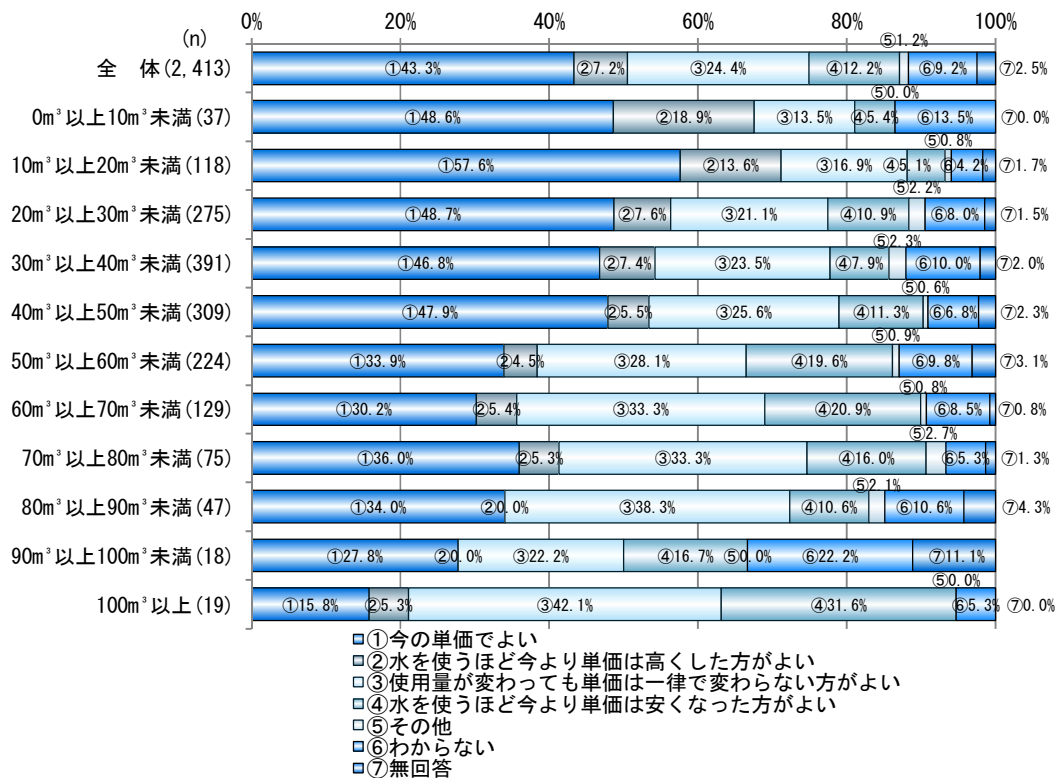


図 162 従量料金の意識【水道水使用量別、単数回答】

従量料金の単価の推移に係る意識について、家族数（同居者数）別と水道水使用量別で比較すると、似たような傾向が見られる。

家族数（同居者数）別にみると、家族数（同居者数）が多いほど「今の単価でよい」の割合が比較的低く、「使用量が変わっても単価は一律で変わらない方がよい」が比較的高い。

次に、水道水使用量別でみると、「60 m³以上 70 m³未満」までは使用量が多いほど「今の単価でよい」の割合が低く、「80 m³以上 90 m³未満」までは使用量が多いほど「使用量が変わっても単価は一律で変わらない方がよい」の割合が高い。

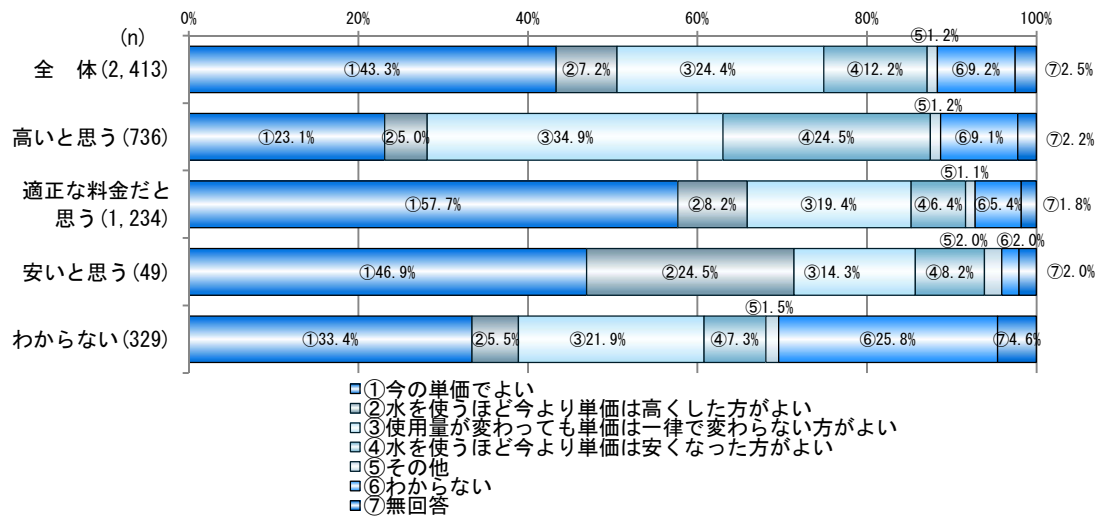


図 163 従量料金の意識【水道料金の意識別、単数回答】

水道料金の意識別にみると、「高いと思う」と回答した人は「使用量が変わっても単価は一律で変わらない方がよい」(34.9%)の割合が3割超と高い。一方で、「適正な料金だと思う」、「安いと思う」と回答した人は、「今の単価でよい」がともに5割前後と高い。

(6) 用途別料金について

【問 21】 用途別料金についてお聞きします。

県営水道の料金は、一般家庭でお使いいただく「家事用」と企業等でお使いいただく「業務用」などの用途により区分しています。上の表のとおり、家事用は業務用よりも安くなっています。用途別料金についてどう思いますか。

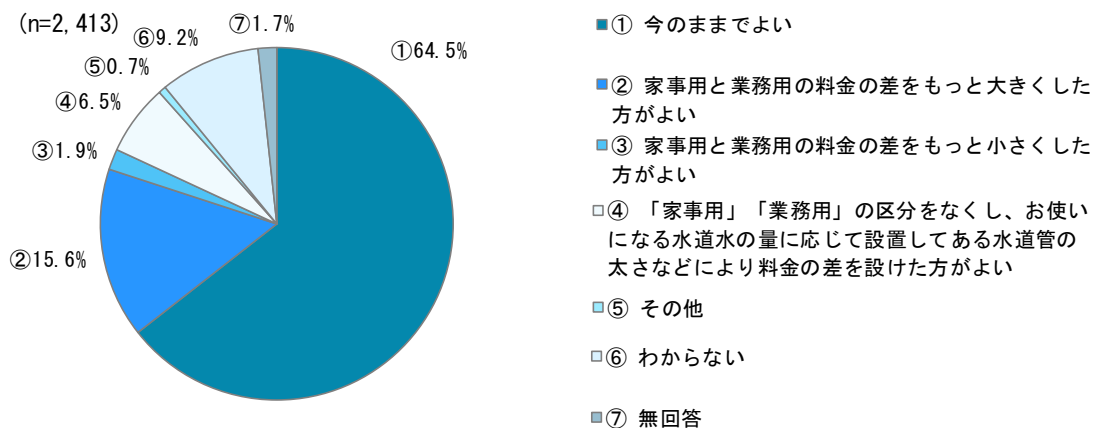


図 164 用途別料金についての意識（料金体系の考え方）【単数回答】

用途別料金についての意識（料金体系の考え方）については、「今のままでよい」（64.5%）が最も高く、次いで「家事用と業務用の料金の差をもっと大きくした方がよい」（15.6%）となっている。なお、その他の回答には、「家事用を安くし、業務用をもっと高くして欲しい」「なぜ業務用と家事用が逆転する量があるのは疑問」「すべての水量区分で家庭用を安くしてほしい」などがあった。

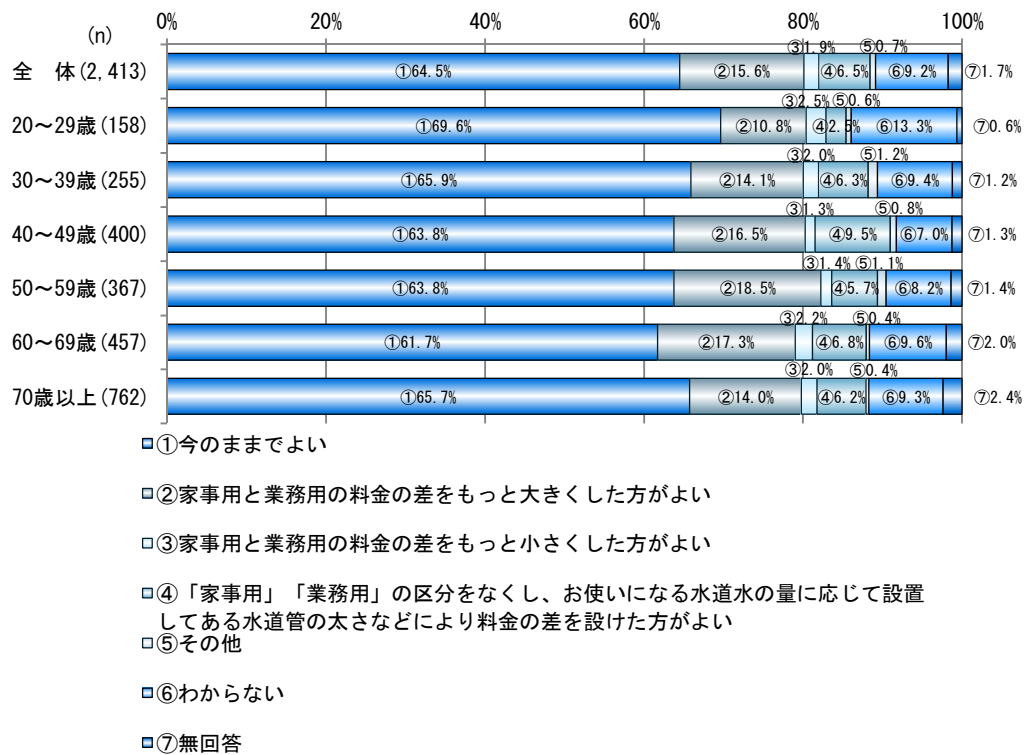
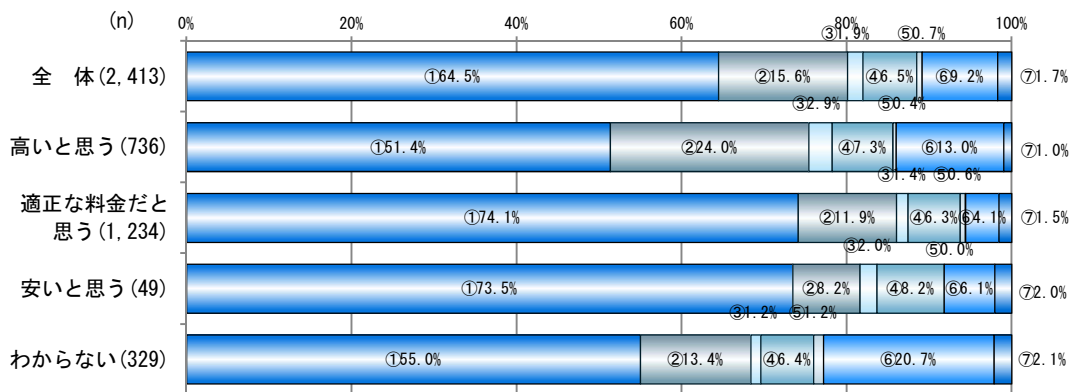


図 165 用途別料金についての意識（料金体系の考え方）【年代別、単数回答】

年代別にみると、全体的に「今のままでよい」は6割以上を占めており、顕著な差はない。



- ①今のままでよい
- ②家事用と業務用の料金の差をもっと大きくした方がよい
- ③家事用と業務用の料金の差をもっと小さくした方がよい
- ④「家事用」「業務用」の区分をなくし、お使いになる水道水の量に応じて設置してある水道管の太さなどにより料金の差を設けた方がよい
- ⑤その他
- ⑥わからない
- ⑦無回答

図 166 用途別料金についての意識（料金体系の考え方）【水道料金の意識別、単数回答】

水道料金の意識別でみると、いずれも「今のままでよい」の割合が最も高くなっている。「高いと思う」と回答した人は、「今のままでよい」が5割で「家事用と業務用の差をもっと大きくした方がよい」が2割と多い一方で、「適正な料金だと思う」又は「安いと思う」と回答した人は、「今のままでよい」と回答した割合が7割以上と多く、逆に、「家事用と業務用の差をもっと大きくした方がよい」と回答した割合については、どちらも約1割で少ない。

(7) 水道利用加入金制度について

【問 22】「水道利用加入金制度」についてお聞きします。
「水道利用加入金制度」についてご存知ですか。

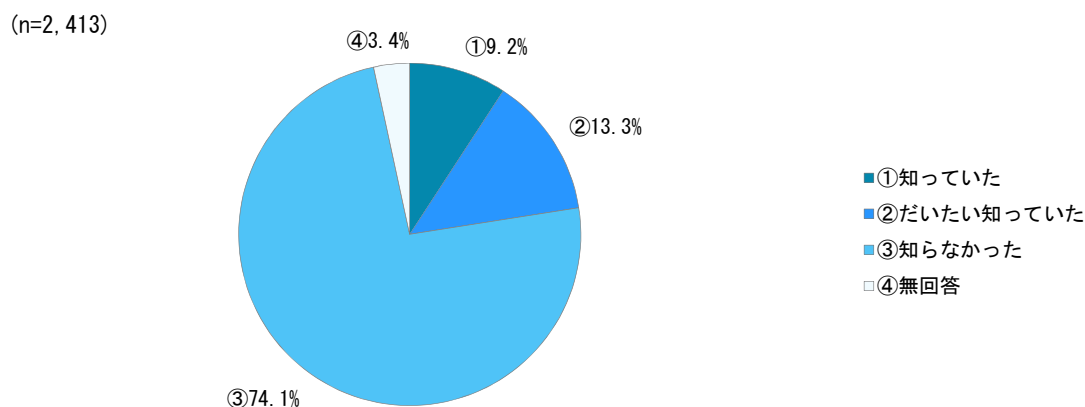


図 167 水道利用加入金制度の認識【単数回答】

水道利用加入金制度について、「知らなかった」(74.1%)と回答した割合が最も高く、「だいたい知っていた」(13.3%)、「知っていた」(9.2%)の回答が次いで高い。

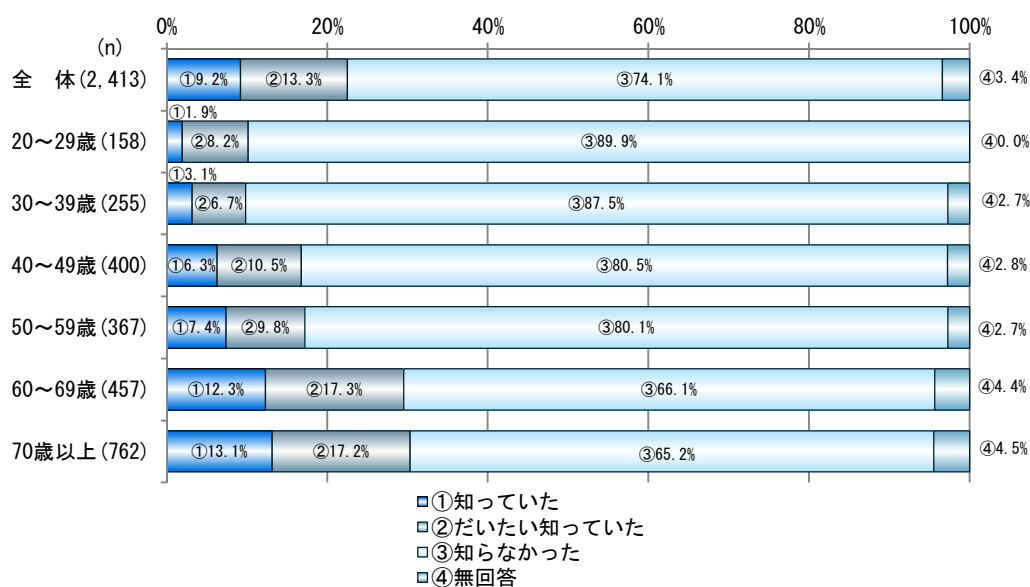


図 168 水道利用加入金制度の認識【年代別、単数回答】

年代別にみると、全体的に「水道利用加入金制度」を「知らなかった」割合が高く、年代が若いほど割合が高くなっている。

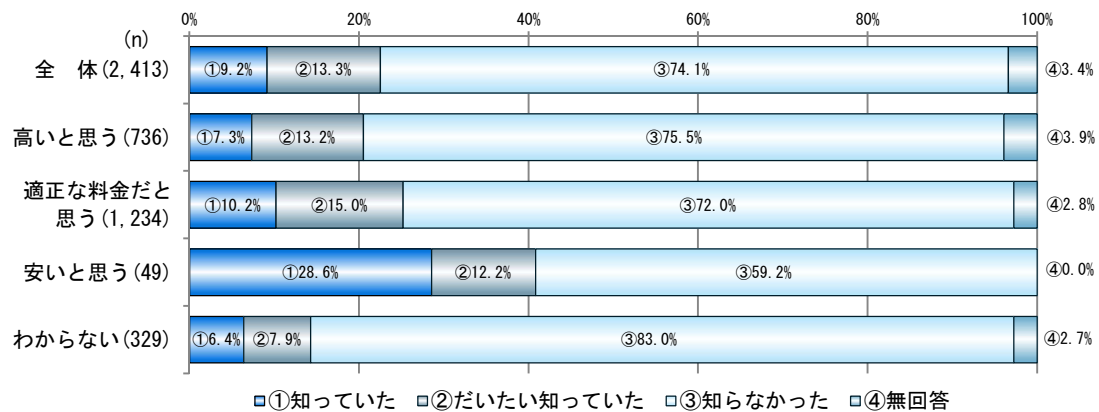


図 169 水道利用加入金制度の認識【水道料金の意識別、単数回答】

水道料金の意識別でみると、水道料金を「安いと思う」と回答した人は、水道利用加入金制度に対して「知っていた」(28.6%)の割合が最も高く、次に「適正な料金だと思う」、「高いと思う」の順に低くなっている。

逆に、「高いと思う」と回答した人が、「知らなかった」(75.5%)と回答した割合最も高く、「適正な料金だと思う」、「安いと思う」の順に低くなっている。

【問 23】「水道利用加入金制度」についてどう思いますか。

(n=2,413)

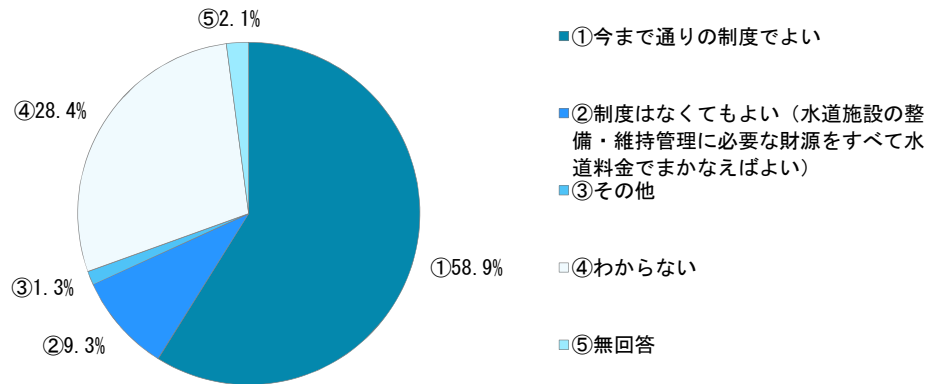


図 170 水道利用加入金制度の意識【単数回答】

水道利用加入金制度については「今まで通りの制度でよい」（58.9%）の割合が最も高く、次いで、「わからない」（28.4%）の順となっている。その他の回答としては「加入金額を少し下げたほうがよい」「家庭用はもっと安くした方がよい」「制度はこのままでも良いが、もっと周知すべき」などがあつた。

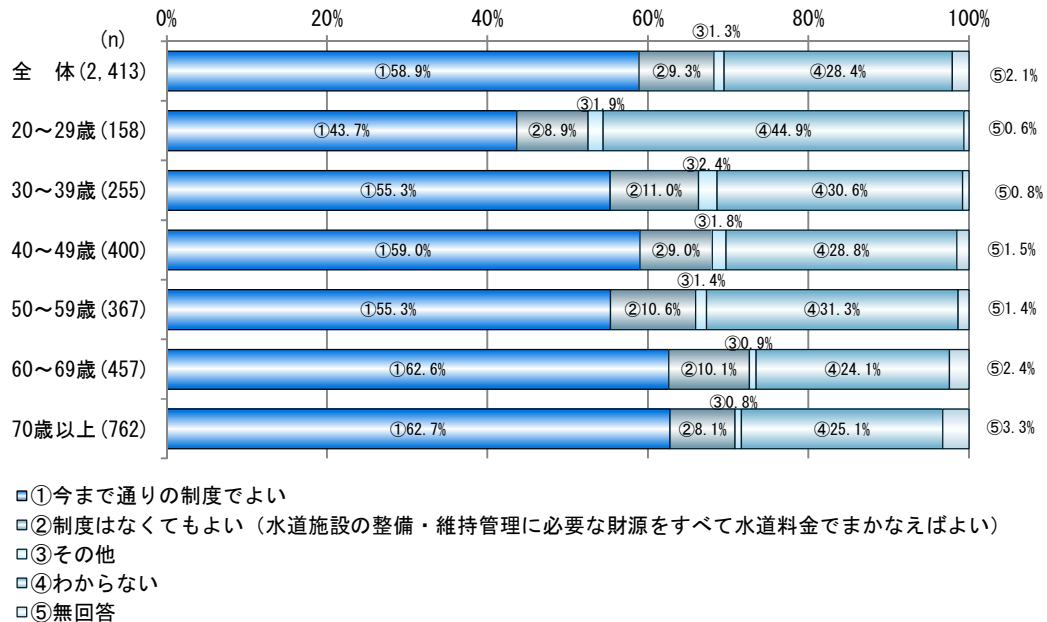


図 171 水道利用加入金制度の意識【年代別、単数回答】

年代別にみると、「今まで通りの制度でよい」の割合は全体的に高くなっており、年代が高くなるほど「今まで通りの制度でよい」の割合が概ね高い傾向にある。

8. 県営水道の広報活動等について

(1) 知りたい情報について

【問 24】 あなたが県営水道に関して知りたい情報は次のどれですか。

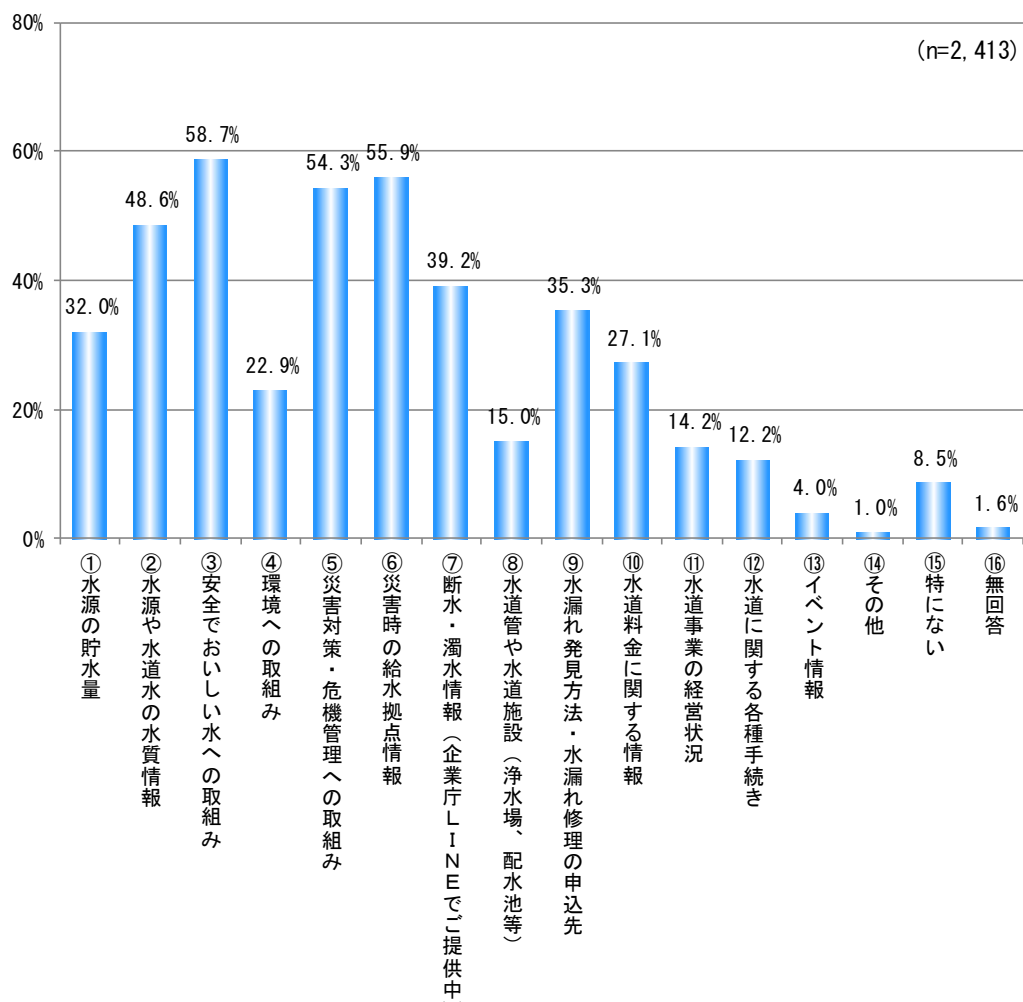


図 172 県営水道に関して知りたい情報【複数回答】

県営水道に関して知りたい情報については、「安全でおいしい水への取組み」（58.7%）が最も高く、次いで、「災害時の給水拠点情報」（55.9%）、「災害対策・危機管理への取組み」（54.3%）となっており、災害への意識が高くなっている。なお、その他の回答としては、「水道管の安全性」「老朽化の程度」などの水道施設に関する内容や、「人口減を考慮した水道 50 か年計画」「民間に委託する自治体が出ているので心配、神奈川の取組み知りたい」などのような水道の運営に関する内容などがある一方で、「水の大切さが子供から高齢者までわかる様にしてほしい」「水道料金が安くなる豆知識（節水）」や「新しい技術やシステムへの取組み」など教育・知識に関する情報提供についての回答もあった。

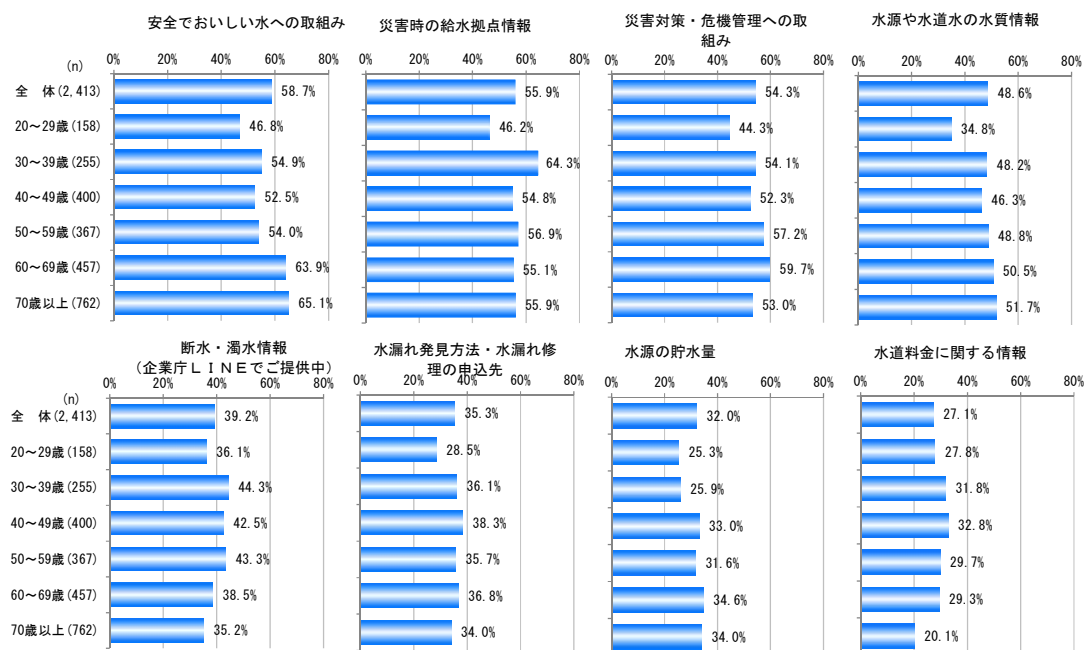


図 173 県営水道に関して知りたい情報【年代別(上位8項目)、複数回答】

年代別にみると、上位4項目はいずれの年代でも4～6割台で、年代を通じて知りたい情報となっている。他の年代より、「20～29歳」の人が「安全でおいしい水への取組み」や災害などに関する情報への関心が比較的低い。

(2) 情報の入手方法

【問 25】あなたは県営水道に関する情報を何によって知りたいですか。

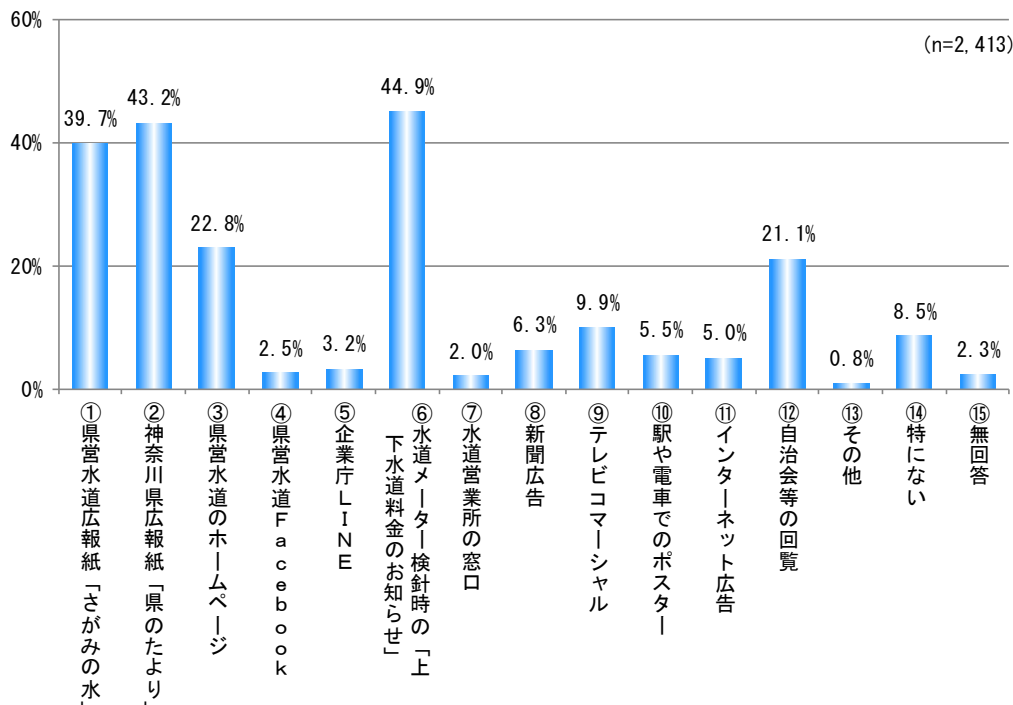


図 174 知りたい情報入手する手段【複数回答】

県営水道に関する情報の入手方法について、「水道メーター検針時の『上下水道料金のお知らせ』」(44.9%)が最も高く、次いで「神奈川県広報紙『県のたより』」(43.2%)、「県営水道広報紙『さがみの水』」(39.7%)となっている。なお、その他の回答としては「Twitter」「市の広報」などの媒体や「水道メーター検針のお知らせに、水道局ホームページのお知らせ等、旬の話題のQRコードを貼りつけてほしい」のような回答もあった。

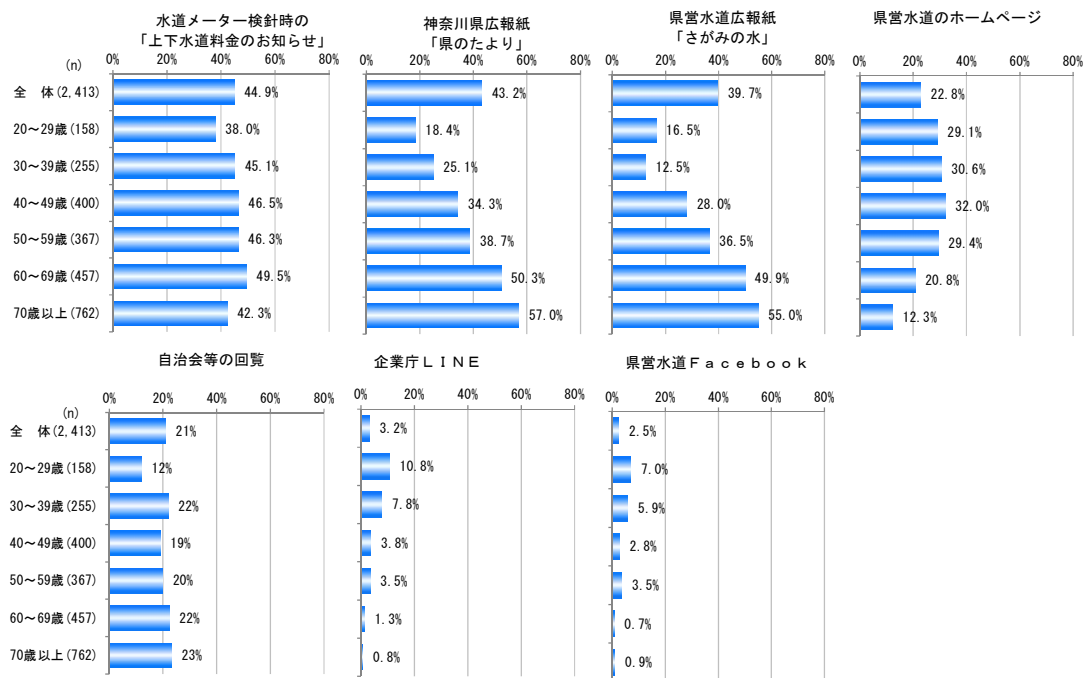


図 175 知りたい情報を入手する手段

【年代別（上位5項目及び企業庁LINE、県営水道Facebook）、複数回答】

年代別にみると、知りたい情報を入手する手段として「水道メーター検針時の『上下水道料金のお知らせ』」はどの年代も3割以上と高い。「神奈川県広報誌『県のたより』」及び「県営水道広報誌『さがみの水』」は年齢が高くなるにつれて割合が概ね高くなる一方、「県営水道のホームページ」については、20～59歳で約3割と比較的高いが、60歳以上では、その割合は低くなっている。また、「企業庁LINE」「県営水道Facebook」は「20～29歳」の人の回答において約1割と他の年代に比べてその割合は高く、年齢が高くなるにつれ、割合は低くなっている。

(3) 県営水道の事業について

【問 26】 現在、県営水道が行っている事業等についてどう思いますか。

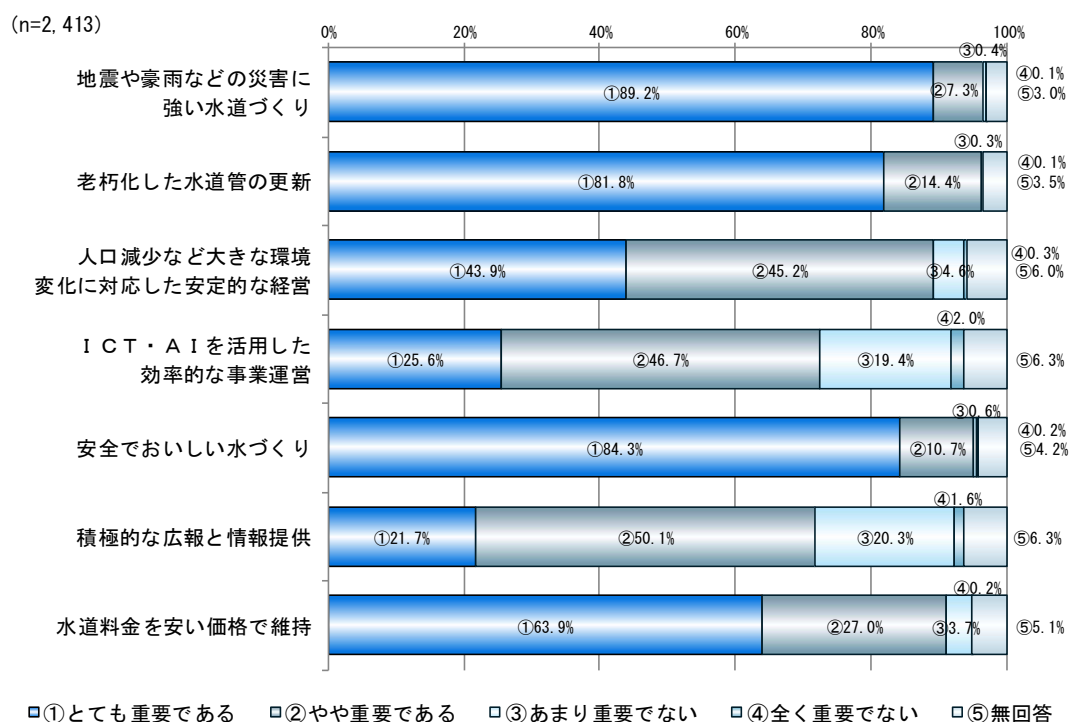


図 176 県営水道事業について【単数回答】

県営水道の事業については、「地震や豪雨などの災害に強い水道づくり」を「とても重要である」(89.2%)と回答した方が最も多く、次いで「安全でおいしい水づくり」(84.3%)、「老朽化した水道管の更新」(81.8%)、「水道料金を安い価格で維持」(63.9%)となっている。

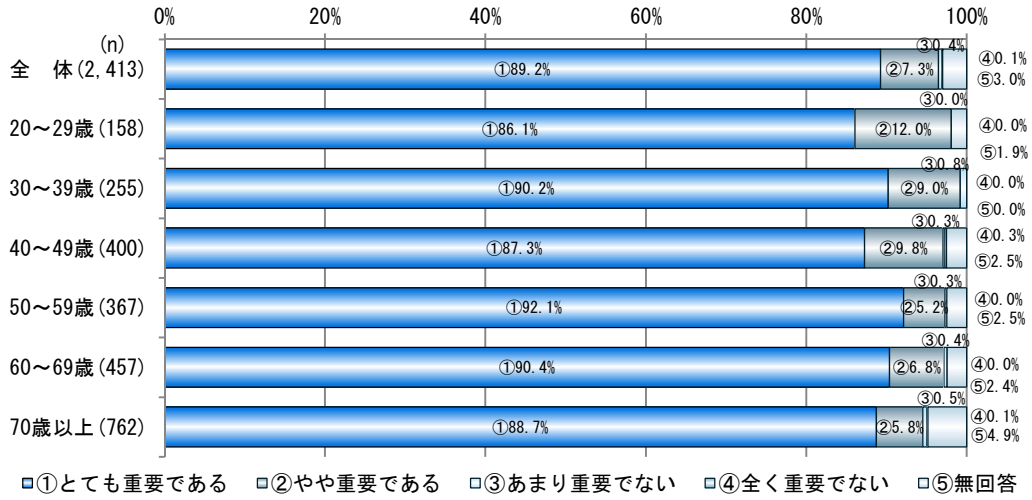


図 177 県営水道事業について、地震や豪雨などの災害に強い水道づくり
【年代別、単数回答】

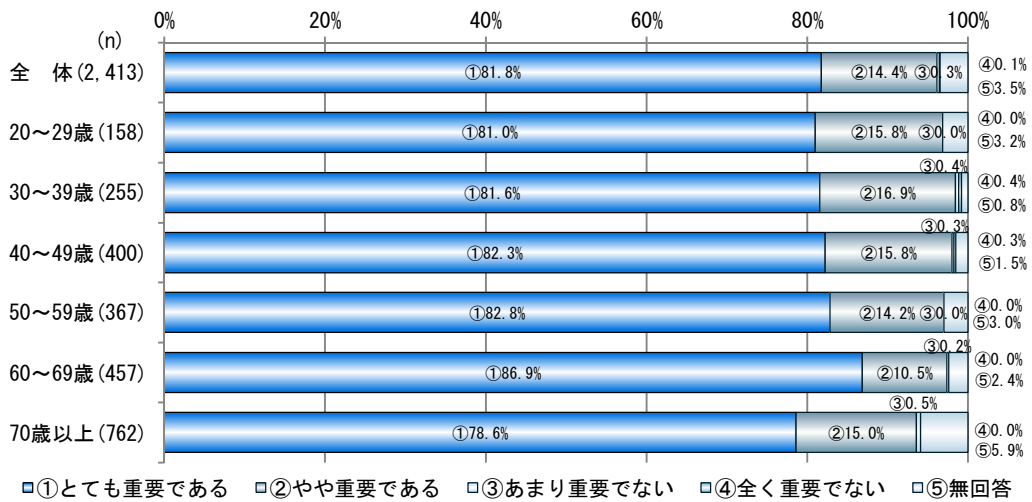


図 178 県営水道事業について、老朽化した水道管の更新【年代別、単数回答】

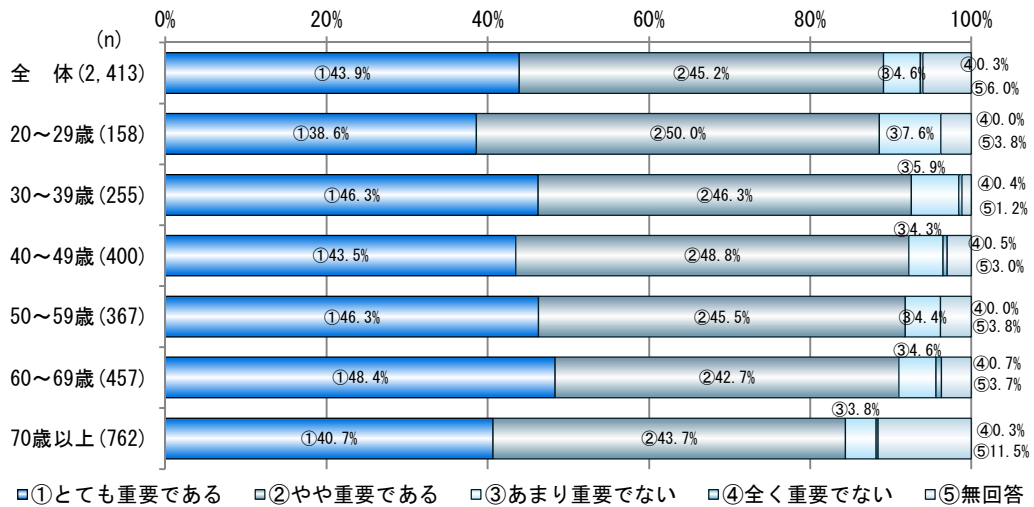


図 179 県営水道事業について、人口減少など顕著な環境変化に対応した安定的な経営【年代別、単数回答】

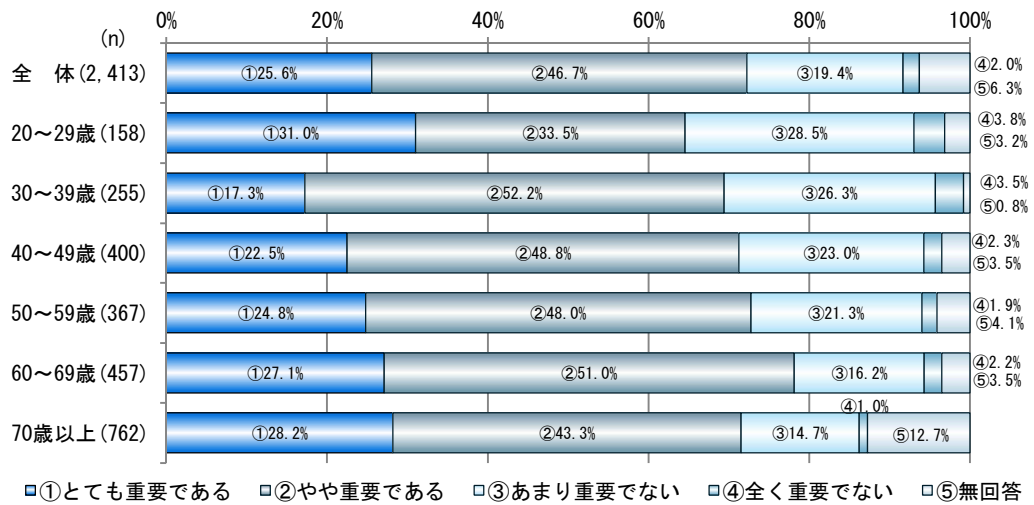


図 180 県営水道事業について、情報通信技術（ICT）や人工知能（AI）などの新しい技術を活用した効率的な事業運営【年代別、単数回答】

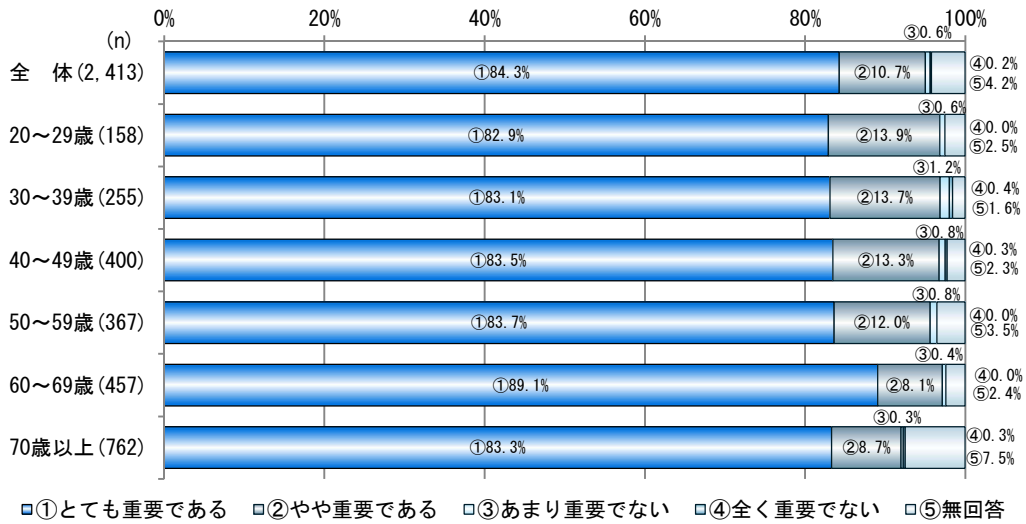


図 181 県営水道事業について、安全でおいしい水づくり【年代別、単数回答】

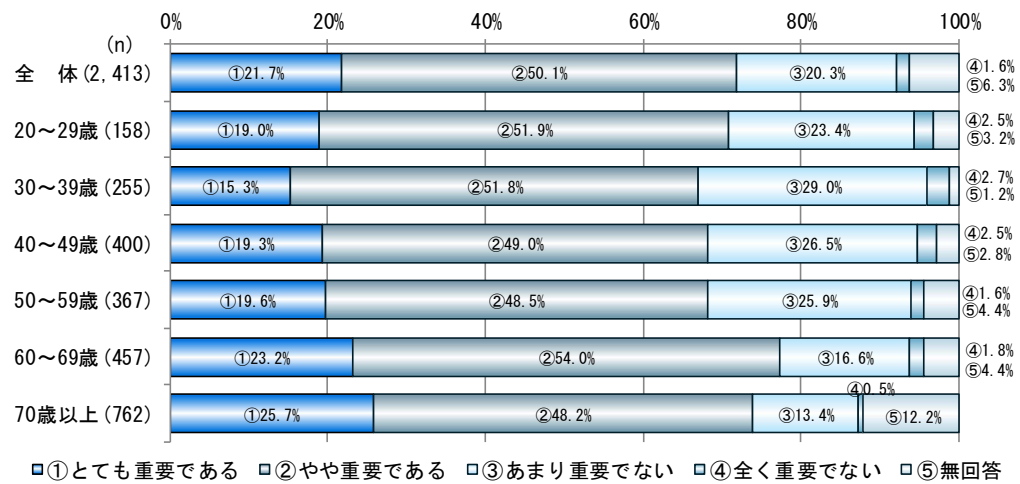


図 182 県営水道事業について、県営水道の取組についての積極的な広報及び情報提供【年代別、単数回答】

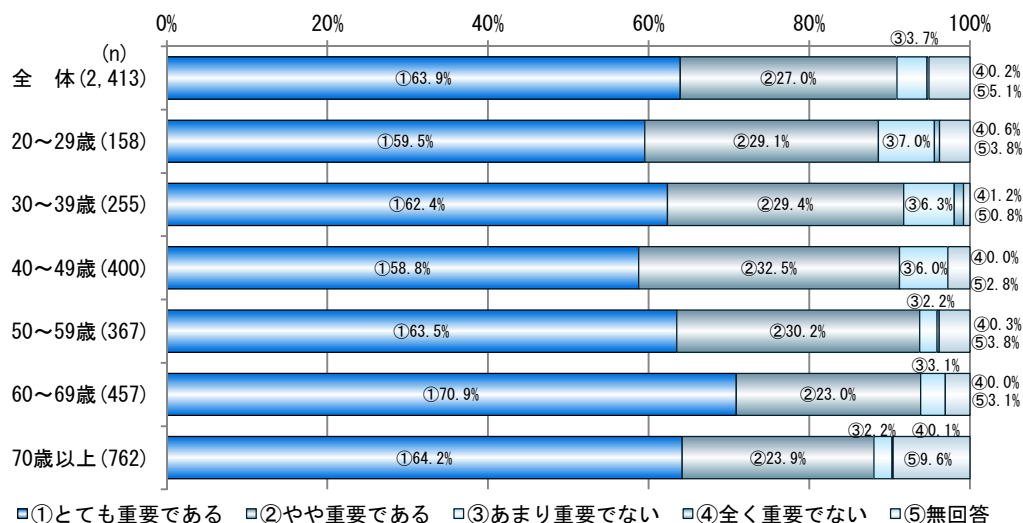


図 183 県営水道事業について、水道料金を安い価格で維持している【年代別、単数回答】

県営水道の事業に関して知りたい情報を年代別で見ると、すべての年代において「地震や豪雨などの災害に強い水道づくり」を「とても重要である」と答えた人が最も多い結果となっている。次いで、同じくすべての年代において「安全でおいしい水づくり」を「とても重要である」と答えた人が続いている。

9. 自由意見

本調査では、神奈川県営水道事業について 394 件のご意見・ご要望が寄せられた。それらを以下の項目に分類し、代表的なものを抽出し掲載した。なお、1 人の回答者が複数の内容について記述している場合もあり、各件数を足しあげても総件数とは一致しない。

■ 最後に、神奈川県営水道事業についてのご意見を自由にお書きください。

＜表 8 自由意見内訳表＞

安定供給	災害対策について	28 件
	老朽管更新について	23 件
	渇水対策について	1 件
	漏水対策について	6 件
水質・水源	安全安心な水への要望	79 件
	おいしい水への要望	34 件
	おいしい・おいしくなった・水質が良い	38 件
	水源等の環境保全について	7 件
経 営	料金や支払方法について	50 件
	水道事業経営について	87 件
広報・広聴、職員対応	広報・広聴について	45 件
その他（感謝、励まし等を含む）	感謝、励まし等	152 件
	その他	85 件

[安定供給 (58 件)]

- ・ 配管の老朽化やメーターに関係するニュースを見るたび、今後はどうなるのだろう…と心配しております。これからも災害を宜しく願います。節水の努力致します。
- ・ 台風 19 号の時に相模川氾濫予測になっていました。実際の災害時に使えるシステムを希望します。
- ・ 先日の台風被害の際、ダム放流のタイミングを凶る決断は、迅速かつ的確な判断をしていただき、河川の氾濫を免れたことに感謝します。今後とも、私達の安全な生活のためによりしくお願いいたします。
- ・ 豪雨で河川の氾濫がおきる可能性がかなり高いので、今後も水量やダムの緊急放流についてなどの検討をしていただき、神奈川県民の安全を守ってほしい。
- ・ 水道の蛇口をひねると、安全でおいしい水が出てきます。海外では考えられないことですね。皆様のご努力に感謝しています。

[水質・水源 (158 件)]

- ・ いつも安心安全なお水を使わせていただき、ありがとうございます。品質保持との兼ね合いがあると思いますができれば塩素を減らしていただけるとありがたいと思います。
- ・ 神奈川県は水質が良い水道水と聞いています。このまま汚染されないように変わらぬ努力を望みます。
- ・ これからも、安心・安全で美味しい水道水を低価格で供給してください。また、水道管の更新もそうですが、設備の耐震化等も含めて、問題は蓄積しておりますが、努力健闘を願っております。
- ・ 水質と安全性を明確にし、(常に) 水道管の老朽化の把握を、徹底し、日常の生活に、困る事がない様に、してほしいです。
- ・ 異常気象により、水対策の徹底に力を入れてほしいです。
- ・ 安心、安全、きれいな美味しい水だと思います。災害時などの断水等の問題がないようにこれからも点検整備をしっかりお願いします。
- ・ 何不自由なく、あたり前に使わせて頂き感謝しています。今後今まで通り、安心・安全に使える様にお願ひ致します。

[経営 (135 件)]

- ・ 私が住む相模原市は本来的には政令市として市独自に水道事業を運営する責務があるかと思いますがそのような中で県が負担の大きい水道事業を運営されていることに日頃から感謝しております。要望したいことは地震等の災害時における対応策の充実であり、そのためには多少の経費負担の増もやむを得ないと考えます。
- ・ 安い価格で維持だけでは実際厳しいのかなと改めて感じました。人口減少はあらゆることに影響をあたえてしまいます。今のうちに手をうたないと、これからもっと厳しくなるのかなと思いました。
- ・ 支払いをクレジットカードの引落としができるようにしてほしいです。このアンケートをもとに他の自治体の水道料金と比べてみましたが海老名はやすいことが分かりました。これからも安全なお水を届けていただくように宜しくおねがいします
- ・ 水道の安定のためにはやることはやった方が良くと思う。料金UPしても必要と思う。神奈川の水は、「おいしくて安全・安定」を目指してほしい。
- ・ いつも私達の為に安全、安心な水を提供していただきありがたく思っています。神奈川県の水はとても水質がよく安心して飲めると聞いていますし、おいしく飲んでます。水道事業が円滑に進むよう願っています。

[広報・広聴、職員対応 (45 件)]

- ・ 安全、安定した水道水の供給は大切と思いますが、効率的かつ無駄のない事業を今後さらに行って頂きたいです。また、もう少し身近な情報提供をお願いしたいと思います。
- ・ 水って大事だなと思いました。水道事業は、もう少し広告があっても良いと思います。
- ・ いつもお世話になっています。テレビ等で水道・下水道等の特集を見ていると「水」はとても大切なものだと思います。使用できなくなった時の事を考えた事は今までありませんでした。人口も減り、世帯も少なくなって、管理も大変ではありますが今まで通り、宜しくお願いします。情報は紙面で沢山ほしいです。

[その他 (感謝、励まし等) (237 件)]

- ・ ひねれば出る！あたり前のことがこの災害で水が出ない大変な生活をテレビで見聞きし、水道のありがたさをいつも感じるようになっていきます。井戸の生活で育った私にはとても大切に、ありがたい水道です。
- ・ 今、日本全体人口減少、少子・高齢化、日本を背負う若い方がいないなか、事業運営していく事が大変だと云う事を理解し少しでも自分達で出来る事を行動していける様に思います。水は生きる為に必要なもので、孫や子供達と広報誌などを読みながら、話し合ってみたいと思います。

※ 各ご意見・ご要望の記述については、文意が損なわれないよう、ほぼ原文を掲載している。

資料 1 単純集計結果

■最初に、あなたとあなたのご家庭についてお伺いします。
 該当する番号に○をつけてください。（令和元年11月1日現在でお答えください。）

【F1】 あなたの年齢は次のどれにあたりますか。

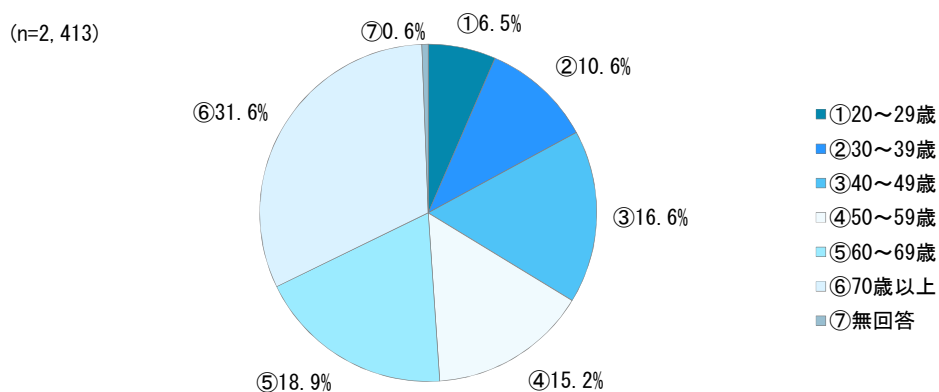


図 1 お客さまの年齢別

【F2】 あなたのお住まいはどちらですか。

表 1 お客さまの居住地

居住地	回答数	構成比
1 愛川町	9	0.4%
2 厚木市	168	7.0%
3 綾瀬市	73	3.0%
4 伊勢原市	93	3.9%
5 海老名市	126	5.2%
6 大磯町	30	1.2%
7 小田原市	11	0.5%
8 鎌倉市	149	6.2%
9 相模原市中央区	208	8.6%
10 相模原市南区	228	9.4%
11 相模原市緑区	166	6.9%
12 寒川町	37	1.5%
13 逗子市	49	2.0%
14 茅ヶ崎市	210	8.7%
15 二宮町	27	1.1%
16 箱根町	3	0.1%
17 葉山町	31	1.3%
18 平塚市	214	8.9%
19 藤沢市	387	16.0%
20 大和市	185	7.7%
21 その他	1	0.0%
22 無回答	8	0.3%
合計	2413	100.0%

【F3】 一緒に暮らしている方はいらっしゃいますか。

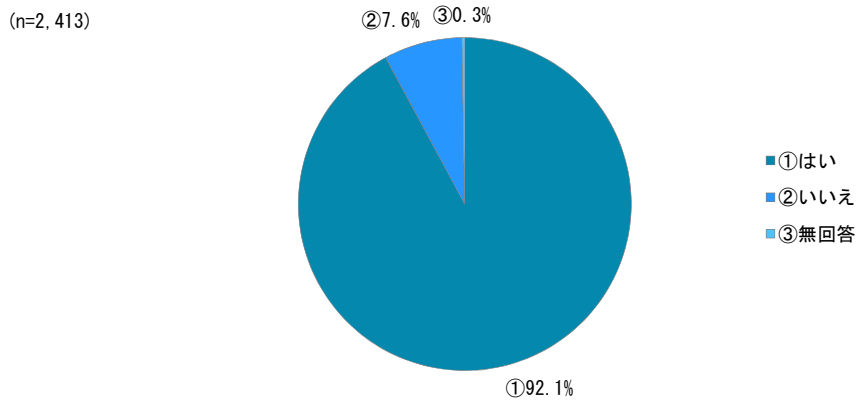


図 2 居住者の有無

【F3-1】 あなたと一緒に暮らしている方は何人ですか。また、年齢は次のどれにあたりますか。

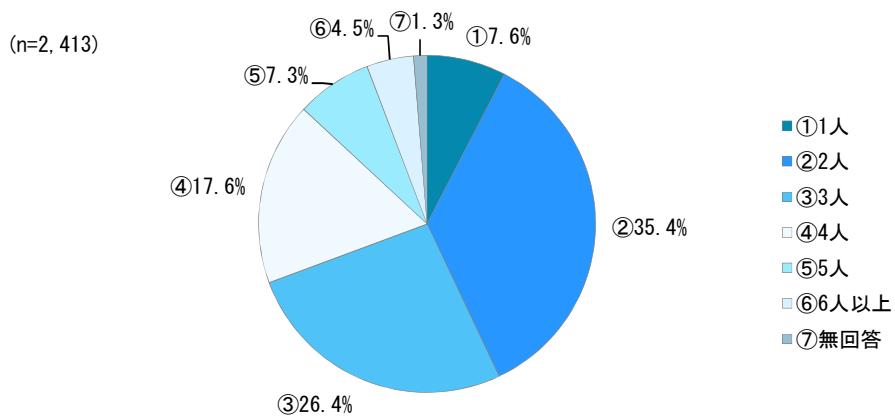


図 3 同居者の人数別

【F4】 あなたのお住まいは次のどれにあたりますか。

(n=2,413)

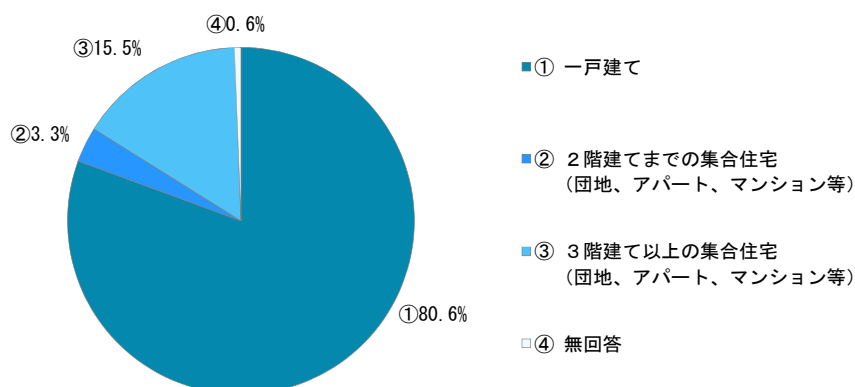


図4 住居形態

【問1】 あなたのご家庭の水道に水をお届けしている県営水道についてどんなイメージをお持ちですか。(あなたのお考えに最も近いものをそれぞれ1つだけ選び、○をつけてください。)

(n=2,413)

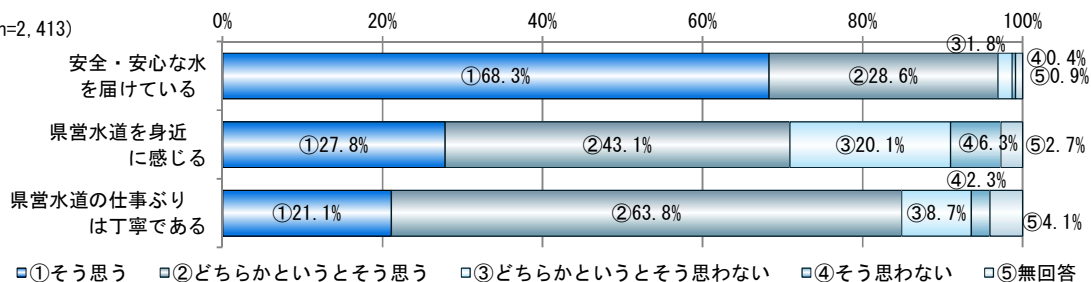


図5 県営水道のイメージ

【問2】 あなたはご家庭の水道水について満足していますか。

(あなたのお考えに最も近いものを1つだけ選び、○をつけてください。)

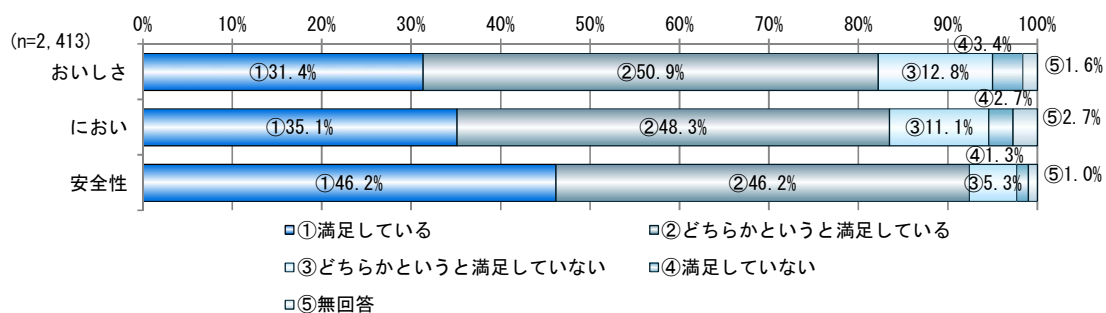


図 6 水道水の満足度

【問3】 あなたは、水道水について何が一番大切だと考えますか。

(1つだけ選び、○をつけてください。)

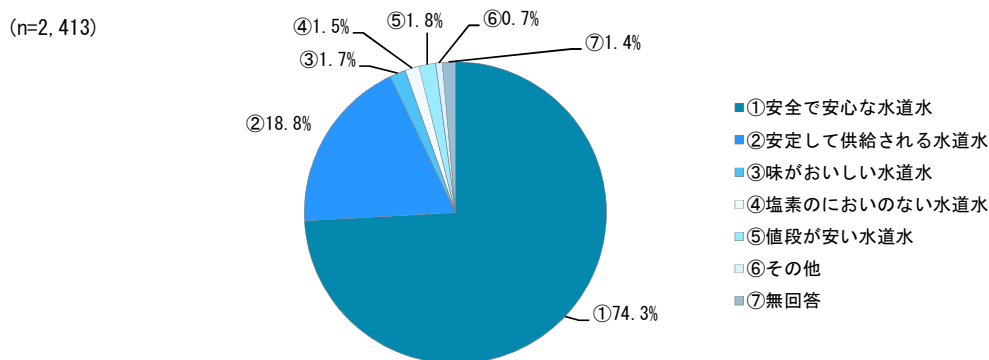


図 7 水道水の大切さの意識

【問4】あなたのご家庭の水道使用量はどれくらいですか。（直近の水道メーター検針の際にお渡しした「上下水道使用量のお知らせ」に記載されている「使用水量」を記入してください。）

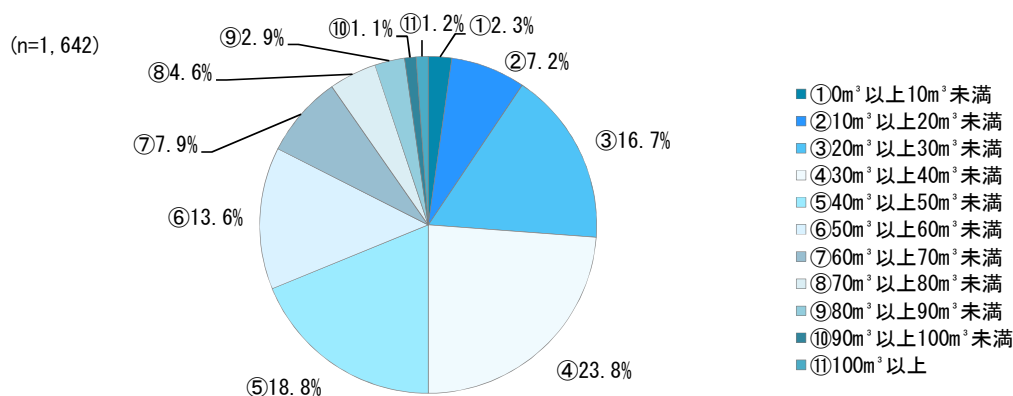


図8 使用水量

【問5】あなたのご家庭で、次のような場合、主にどのような水を使っていますか。
 (1.~3.について主に使っている水をそれぞれ1つだけ選び、○をつけてください。)

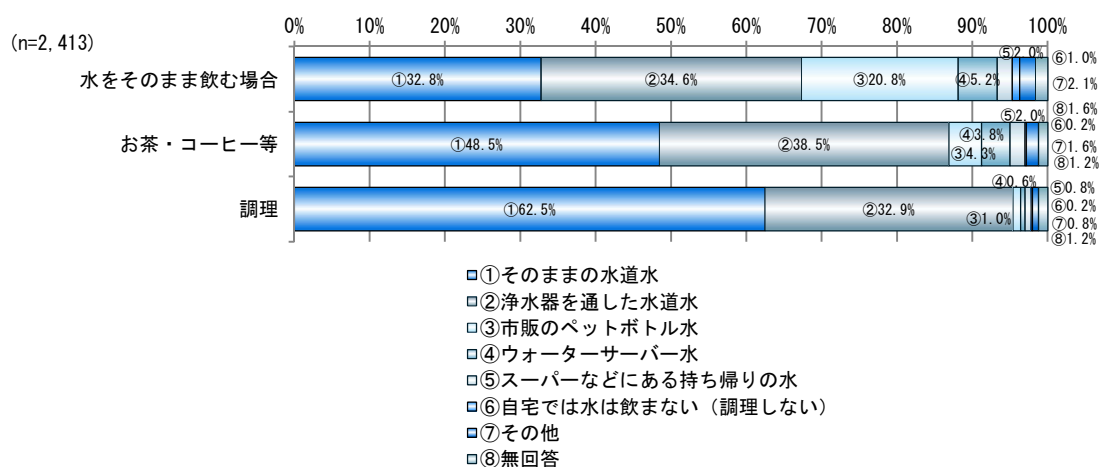


図9 水の使い方

【問6】あなたは、1日あたり何回くらい入浴（シャワーのみを含む）しますか。（夏と冬で回数が異なる方は、年間の平均回数でお答えください。）（1つだけ選び、○をつけてください。）

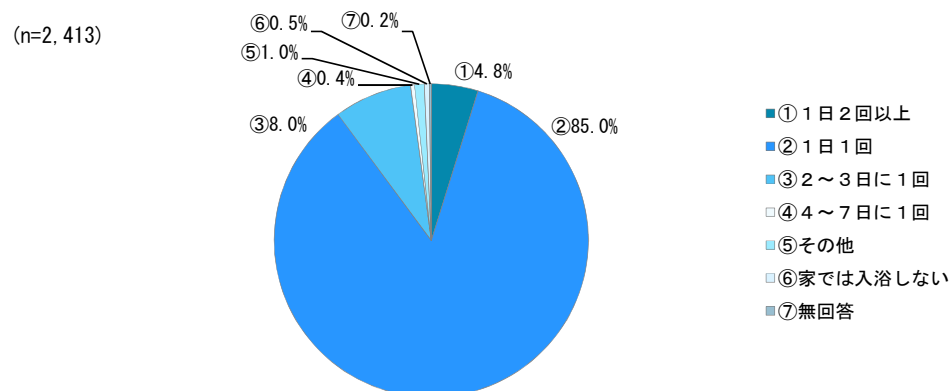


図 10 自宅での入浴頻度

【問 6-1】あなたは、どのように入浴していますか。(1つだけ選び、○をつけてください。)

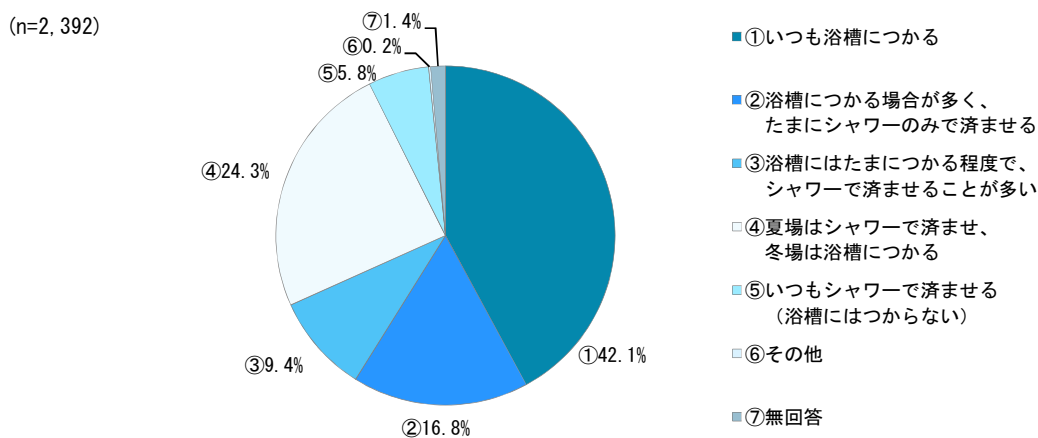


図 11 入浴方法

【問 6-2】あなたのご家庭では、どれくらいの頻度で浴槽のお湯を入れ替えますか。(1つだけ選び、○をつけてください。)

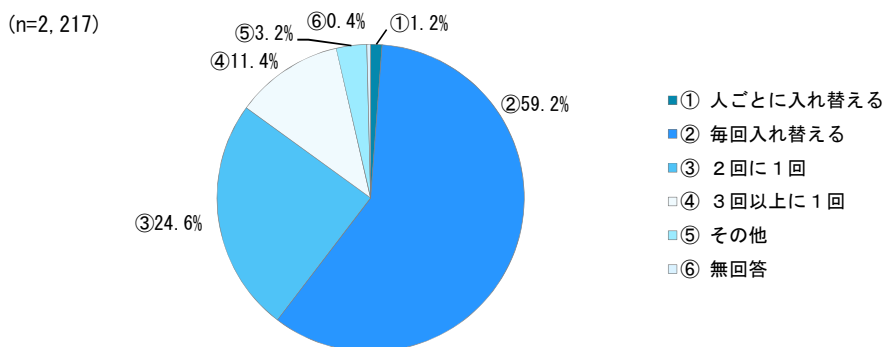


図 12 浴槽の湯を入れ替える頻度

【問7】あなたのご家庭では、1日あたり何回食事を作りますか。(あなた以外の一緒に暮らしている方が作る場合も含む)

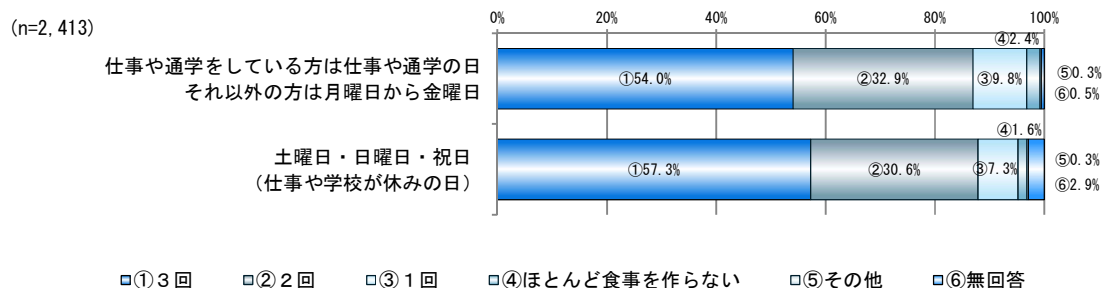


図 13 炊事頻度

【問8】あなたのご家庭では、どれくらいの頻度で洗濯をしますか。(あなた以外の一緒に暮らしている方が洗濯をする場合も含む) (1つだけ選び、○をつけてください。)

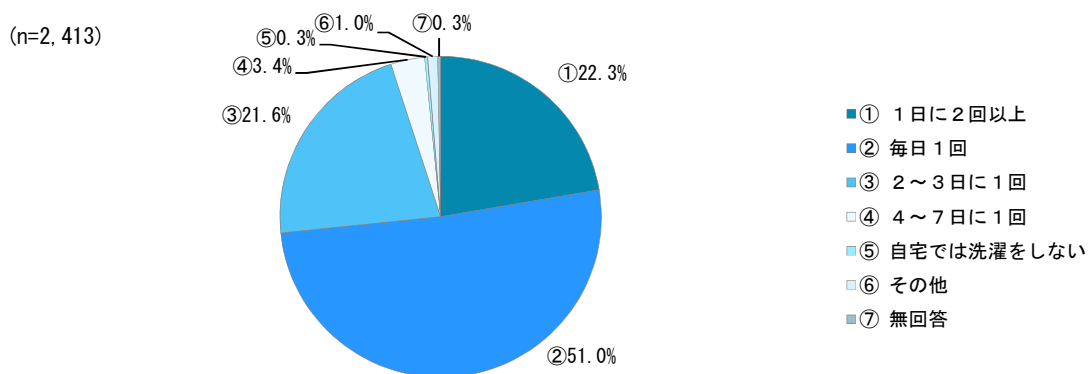


図 14 洗濯の頻度

【問9】あなたは、日常生活で水道を使う時に節水を意識していますか。
 (1つだけ選び、○をつけてください。)

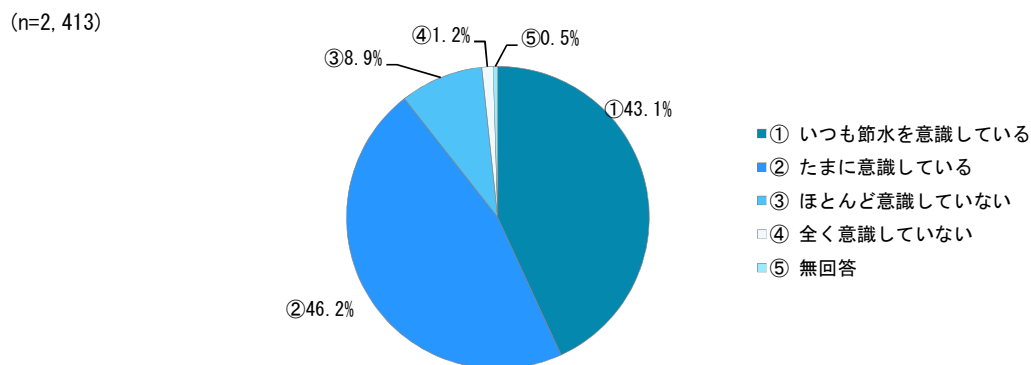


図 15 節水の意識

【問10】あなたが行っている節水のための行動とはどれですか。(節水型機器の使用以外の行動についてお答えください) (いくつでも選び、○をつけてください。)

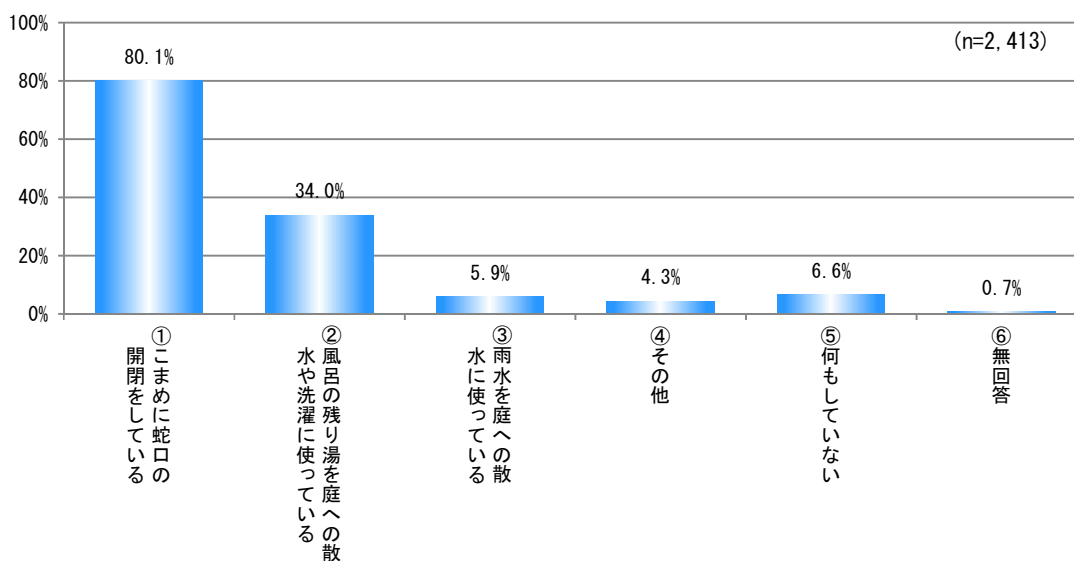


図 16 節水のための行動

【問 11】 あなたのご家庭では、食器洗い機、節水型シャワー※1、節水型トイレ※2、ドラム式洗濯機などの節水型機器を使用していますか。

それぞれ1つだけ選び、○をつけてください。1. ～4. 以外の節水型機器をご使用の場合は、5. その他欄にご記入ください。また、「使用していない」に○をつけた場合は、その主な理由をA～Fの中からそれぞれ1つだけ選び、○をつけてください。

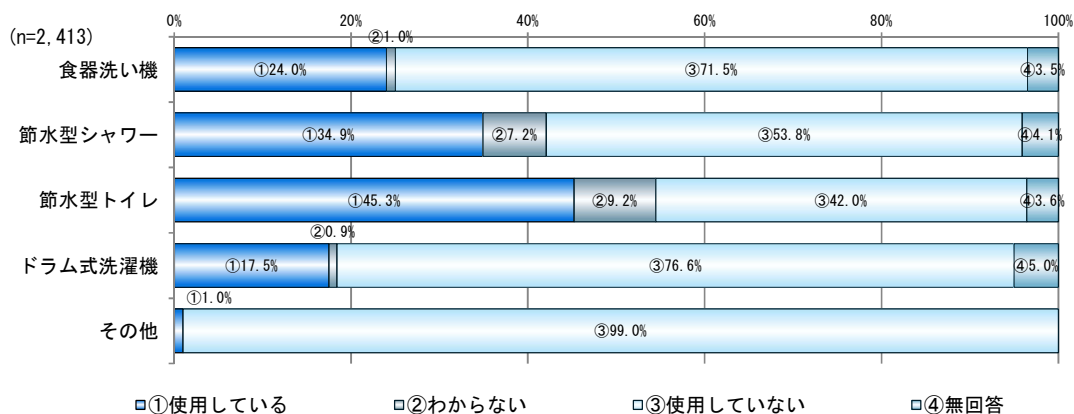


図 17 節水型機器

【問 11】 使用していない理由

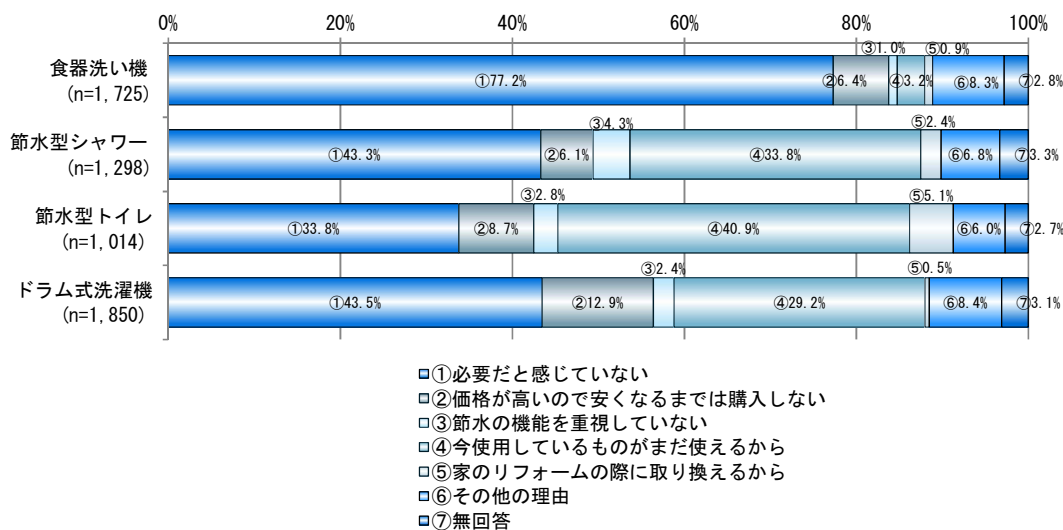


図 18 節水型機器を使用していない理由

【問 12】あなたのご家庭では、食器洗い機、節水型シャワー、節水型トイレ、ドラム式洗濯機について購入（買い替え）を検討していますか。（あなたのお考えに最も近いものをそれぞれ1つだけ選び、○をつけてください。）

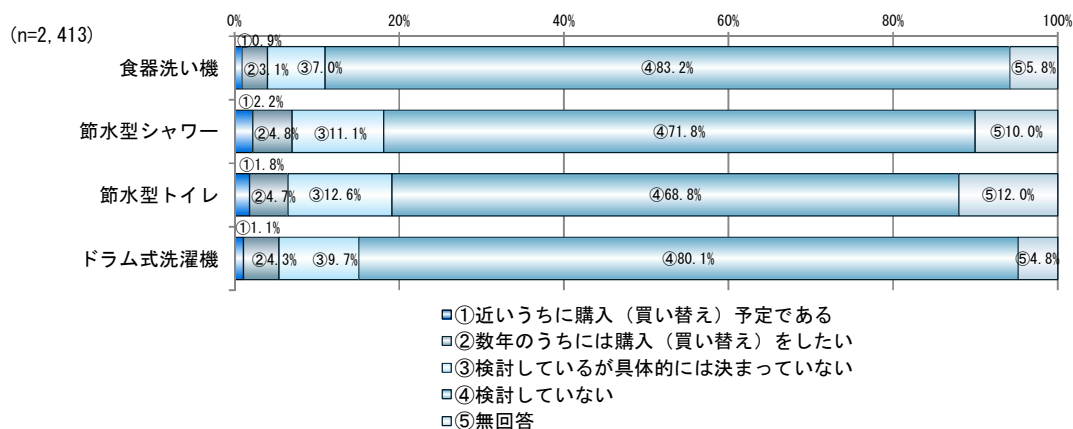


図 19 節水型機器購入の検討

【問 13】災害対策についてお聞きします。今後の災害対策の進め方についてどう思いますか（1つだけ選び、○をつけてください。）

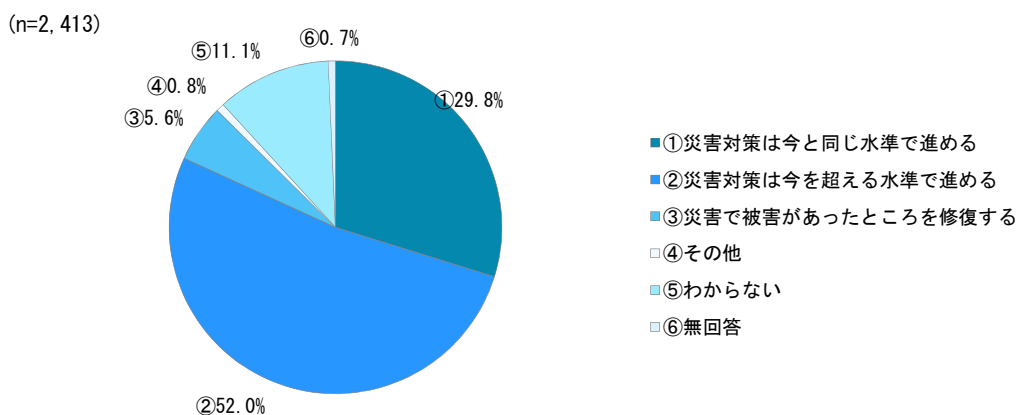


図 20 災害対策の進め方の意識

【問 14】水道管の更新の取組についてお聞きします。上記の水道管の更新の取組についてどう思いますか。（1つだけ選び、○をつけてください。）

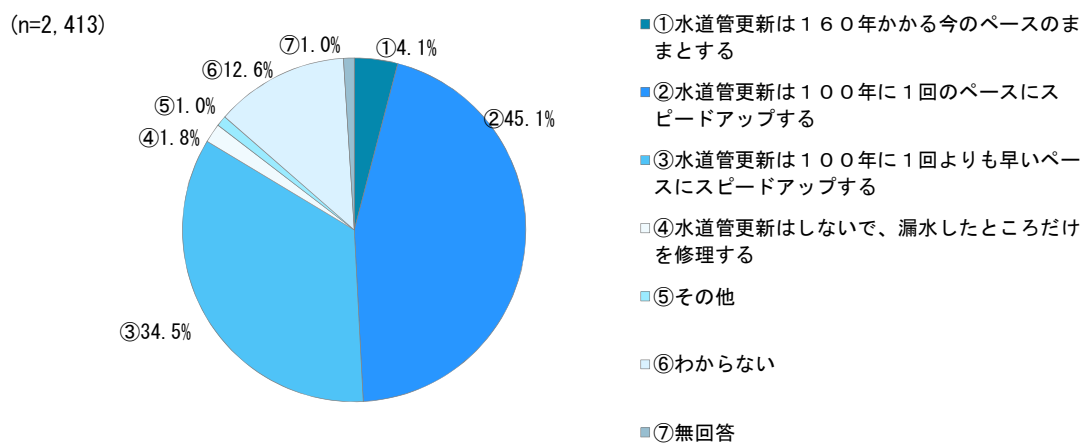


図 21 水道管の更新の取り組み

【問 15】これからの水道施設の更新及び維持管理に必要な水道料金についてお聞きします。上記の状況が予測されていますが、今後の県営水道の水道施設の更新及び維持管理についてどう思いますか。（1つだけ選び、○をつけてください。）

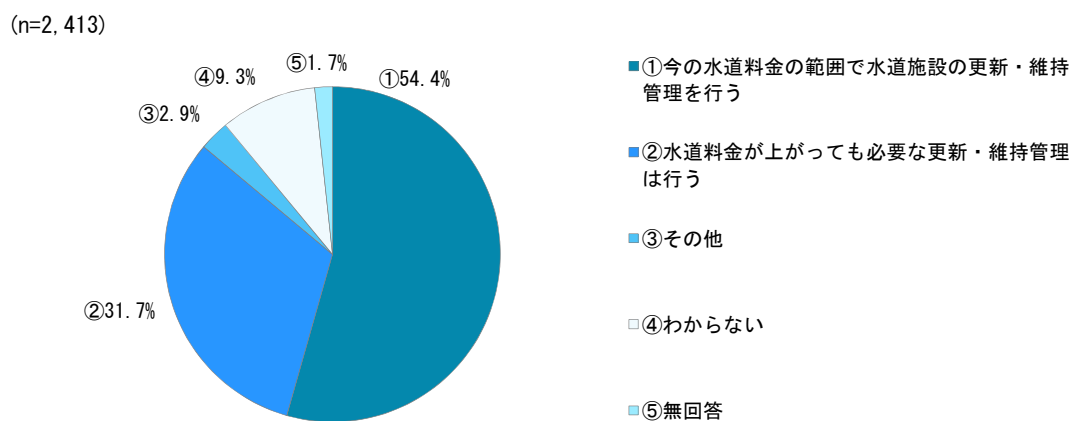


図 22 水道施設の更新・維持管理

【問 16】 現在お支払いいただいている上水道料金について、どう思いますか。
 (1つだけ選び、○をつけてください。)

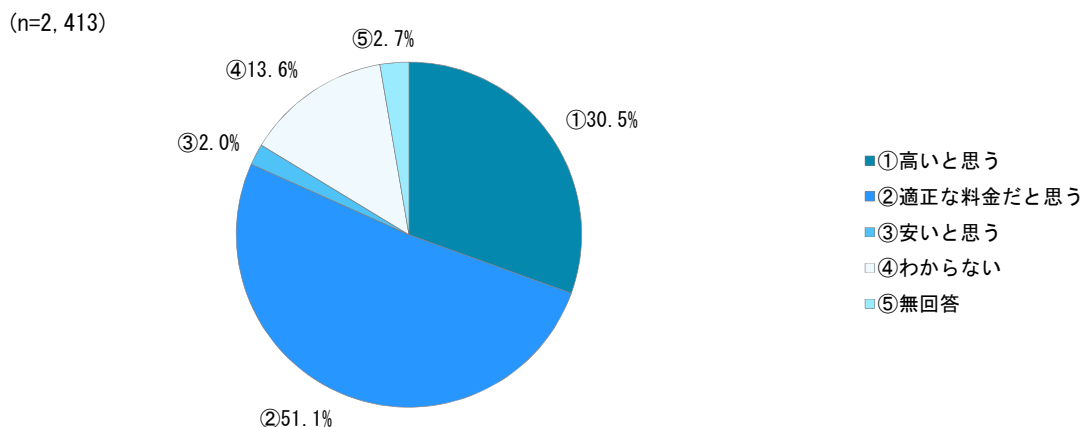


図 23 上下水道料金

【問 17】 上水道料金について、あなたが知っていることはどれですか。
 (いくつでも選び、○をつけてください。)

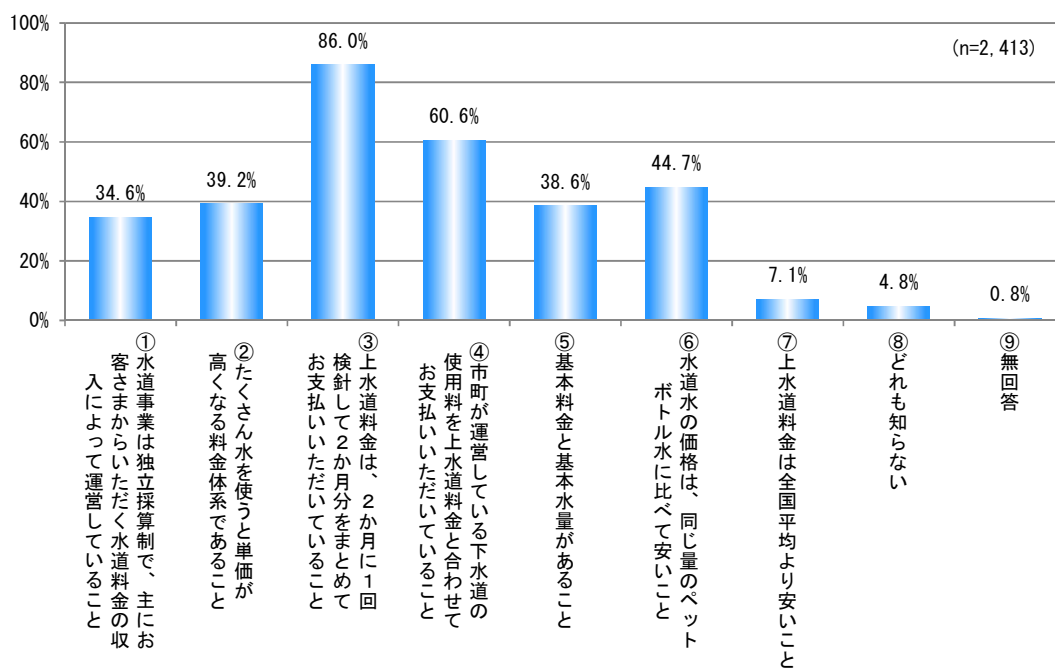


図 24 上水道料金の知識

【問 18】基本料金についてお聞きします。

県営水道では、水道をお使いいただくための必要な費用をまかなうために、使用量に関係なく基本料金として2か月分で一律1,420円(税抜き)をお支払いいただいています。この基本料金についてどう思いますか。(1つだけ選び、○をつけてください。)

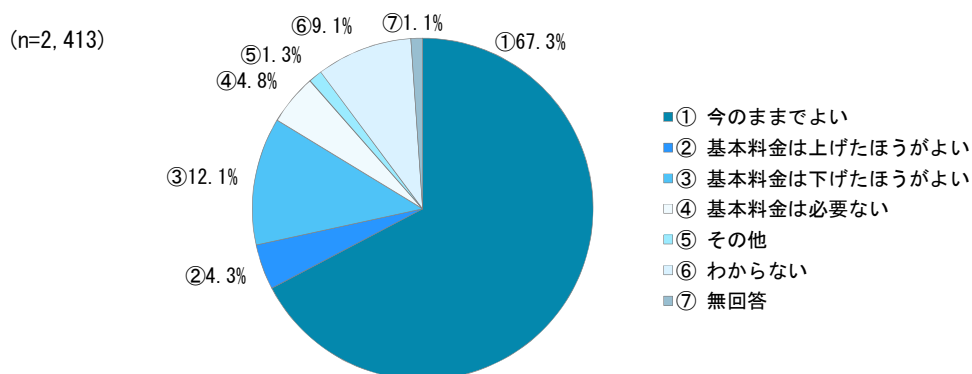


図 25 基本料金の意識

【問 19】基本水量についてお聞きします。

県営水道では、水道使用量が2か月で16 m³以下であれば、水道料金が変わらないという基本水量についてどう思いますか。(1つだけ選び、○をつけてください。)

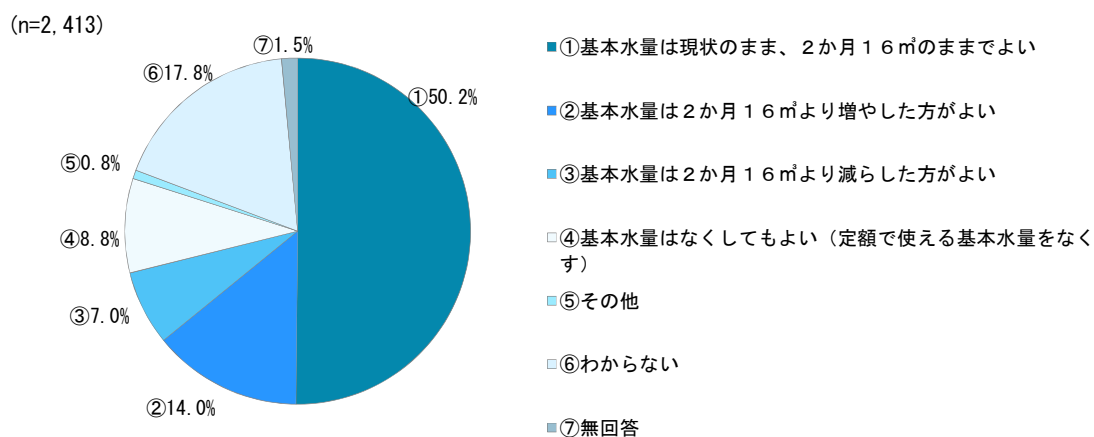


図 26 基本料金

【問 20】 従量料金についてお聞きします。

下の表のとおり、基本水量の2か月16 m³を超えると、1 m³ごとに料金（従量料金）が加算されます。また、使用する量が多くなるほど1 m³あたりの単価が高くなります。この従量料金についてどう思いますか。（1つだけ選び、○をつけてください。）

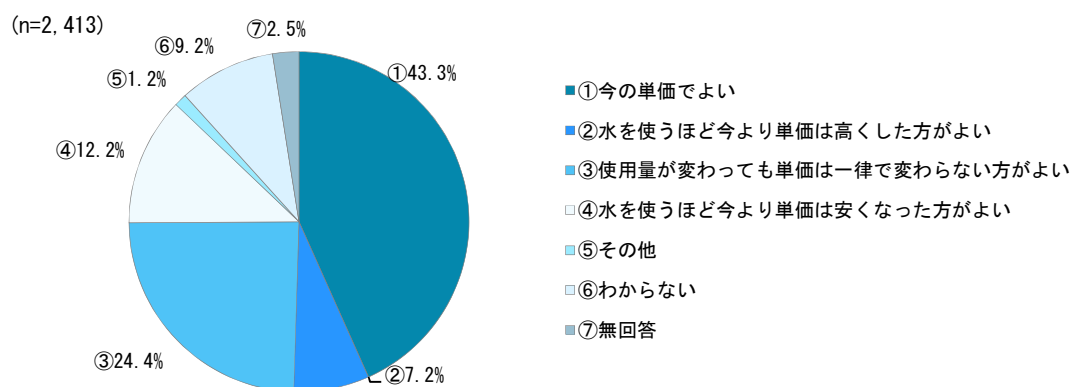


図 27 従量料金

【問 21】用途別料金についてお聞きします。

県営水道の料金は、一般家庭でお使いいただく「家事用」と企業等でお使いいただく「業務用」などの用途により区分しています。上の表のとおり、家事用は業務用よりも安くなっています。用途別料金についてどう思いますか。（1つだけ選び、○をつけてください。）

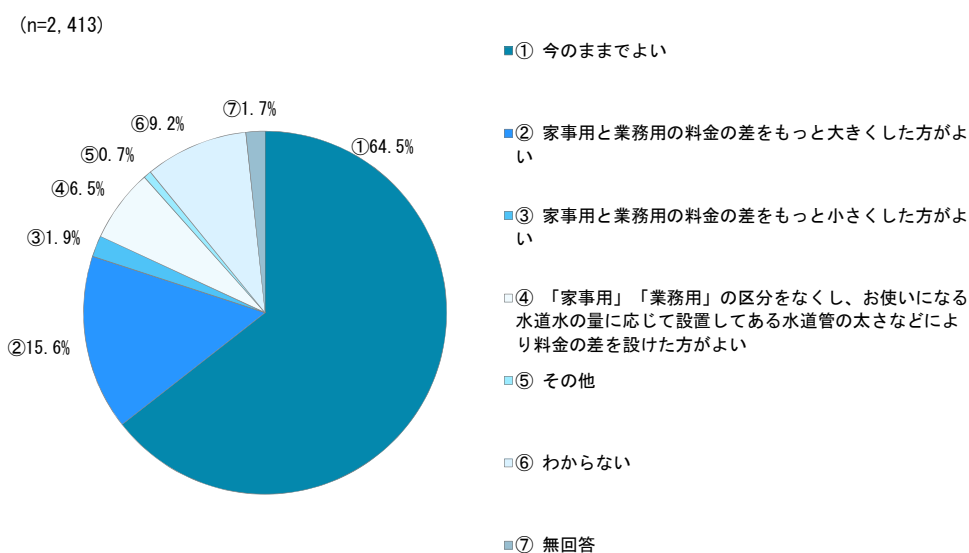


図 28 用途別料金

【問 22】「水道利用加入金制度」についてお聞きします。

この「水道利用加入金制度」についてご存知ですか。（1つだけ選び、○をつけてください。）

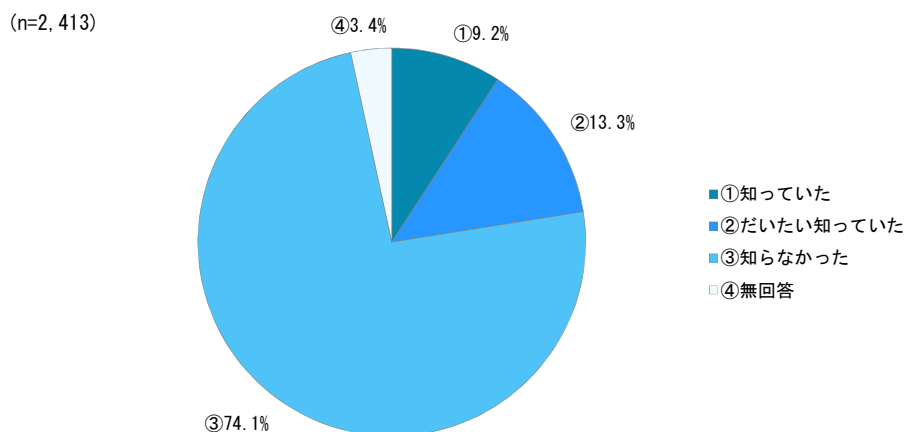


図 29 水道利用加入金制度の認識

【問 23】「水道利用加入金制度」についてどう思いますか。

(1つだけ選び、○をつけてください。)

(n=2,413)

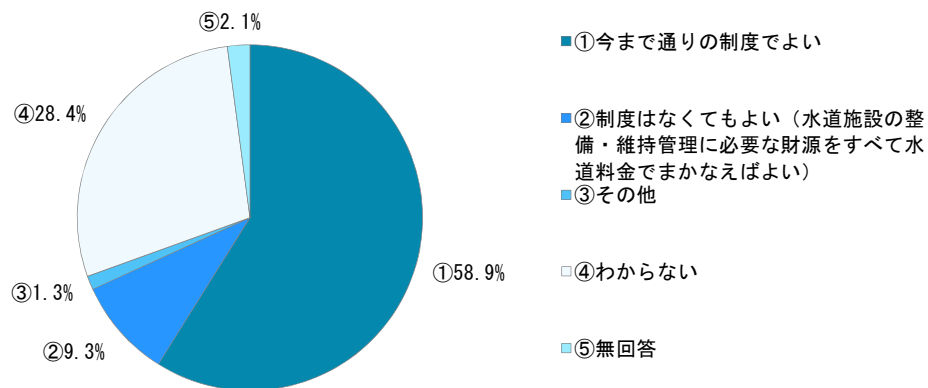


図 30 水道利用加入金制度の意識

【問 24】あなたが県営水道に関して知りたい情報は次のどれですか。

(いくつでも選び、○をつけてください。)

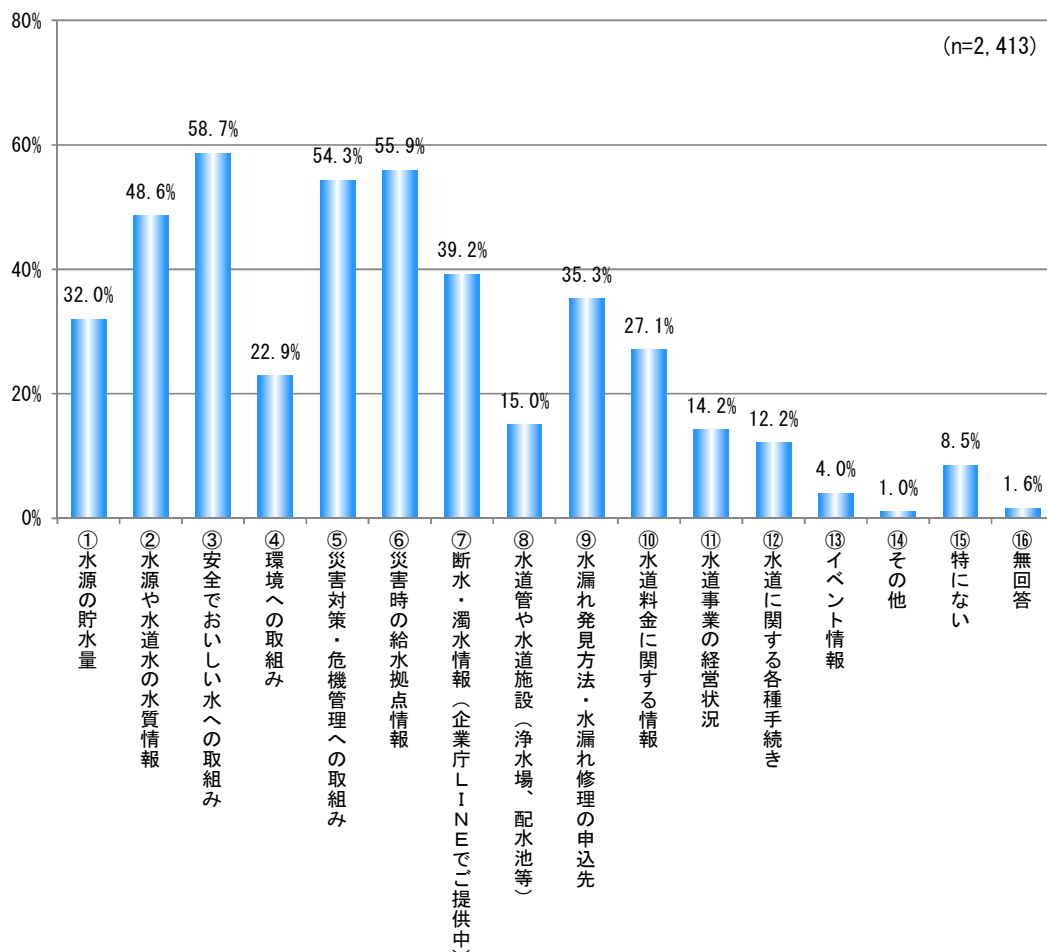


図 31 県営水道に関して知りたい情報

【問 25】 あなたは県営水道に関する情報を何によって知りたいですか。

(いくつでも選び、○をつけてください。)

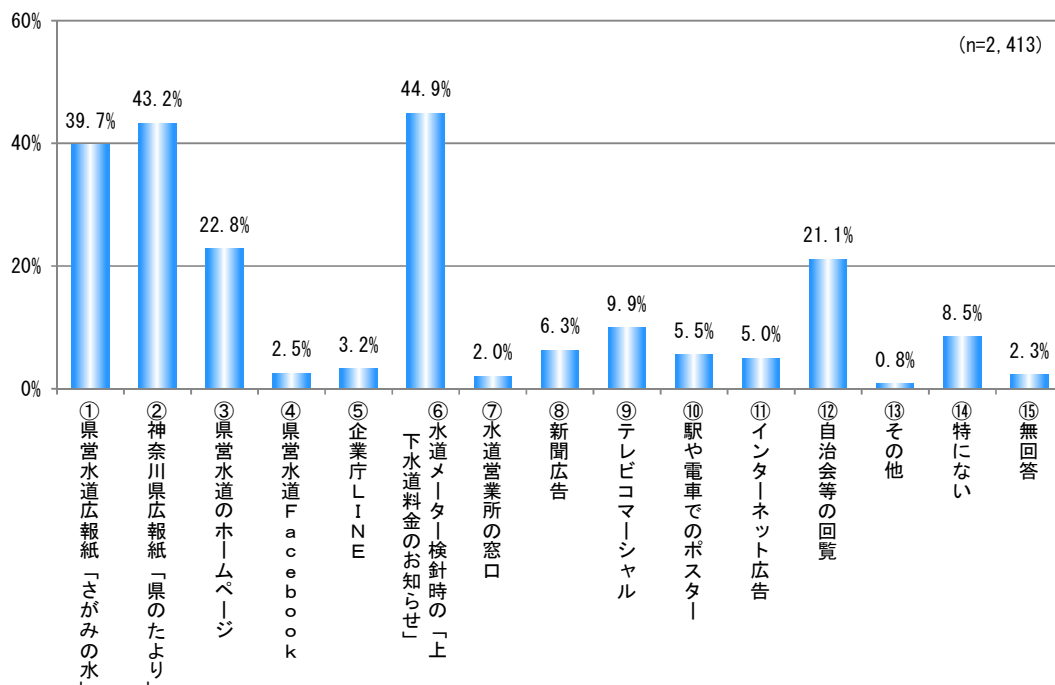


図 32 知りたい情報入手する手段

【問 26】 現在、県営水道が行っている事業等についてどう思いますか。
 (あなたのお考えに最も近いものをそれぞれ1つだけ選び、○をつけてください。)

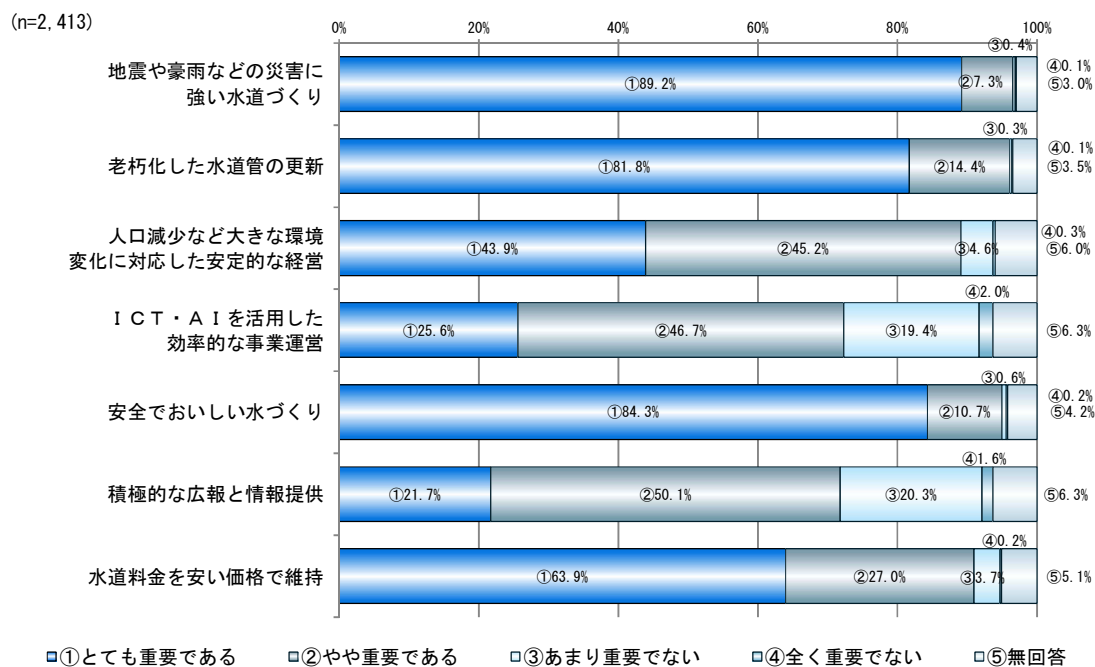


図 33 県営水道事業について

資料 2 調査票

神奈川県営水道についてのお客様意識調査 ＜調査票＞

令和元年 11 月

この調査の回答方法は「インターネットによる回答」または「調査票の記入による回答」のいずれかをお選びいただけます。

1. 「インターネットによる回答」の場合

回答方法の詳細は、別紙「インターネットによる回答方法」をご覧ください、**令和元年12月2日（月）**までにご回答ください。

あなたのインターネット回答する場合のログイン情報

2. 「調査票の記入による回答」の場合

調査票に回答をご記入いただき、同封の返信用封筒（切手は不要です。）に入れ、**令和元年12月2日（月）**までにご投函ください。なお、この調査票によりご回答いただく場合は、以下の「ご記入にあたってのお願い」をお読みのうえ、ご記入ください。

＜ご記入にあたってのお願い＞

1. この調査は封筒のあて名のご本人にお願いするものです。ご本人がご回答ください。
2. 選択式の質問には、該当する項目の番号に○印をつけてください。
3. 質問によって、○は（1つだけ）（いくつでも）と回答数を指定していますので、その範囲内でご回答ください。
4. ご回答が「その他」に該当する場合は、（ ）内に具体的な内容を記入してください。
5. 筆記用具の種類、色は問いません。
6. ご不明な点などがございましたらお問い合わせください。

【お問い合わせ先・調査主体】

神奈川県企業庁企業局水道部経営課 経営企画グループ

〒231-8588 横浜市中区日本大通1

電話 045-210-7219（平日 8:30～17:15）

URL <http://www.pref.kanagawa.jp/docs/r4a/kensuiosirase/ishiki.html>

※この調査は、神奈川県企業庁が下に記載の機関に委託しています。
株式会社アストジェイ 〒101-0045 東京都千代田区神田鍛冶町 3-7-4

■最初に、あなたとあなたのご家庭についてお伺いします。

該当する番号に○をつけてください。（令和元年11月1日現在でお答えください。）

【F1】 あなたの年齢は次のどれにあたりますか。

1. 20～29 歳	2. 30～39 歳	3. 40～49 歳
4. 50～59 歳	5. 60～69 歳	6. 70 歳以上

【F2】 あなたのお住まいはどちらですか。

1. 愛川町	2. 厚木市	3. 綾瀬市
4. 伊勢原市	5. 海老名市	6. 大磯町
7. 小田原市	8. 鎌倉市	9. 相模原市中央区
10. 相模原市南区	11. 相模原市緑区	12. 寒川町
13. 逗子市	14. 茅ヶ崎市	15. 二宮町
16. 箱根町	17. 葉山町	18. 平塚市
19. 藤沢市	20. 大和市	

【F3】 一緒に暮らしている方はいらっしゃいますか。

1. はい	2. いいえ
-------	--------

▶F3で、「1. はい」を選択した方のみお答えください。

【F3-1】 あなたと一緒に暮らしている方は何人ですか。また、年齢は次のどれにあたりますか。

〈あなた以外の方の人数（あなたを含めない人数）〉

1. 9 歳以下 (人)	2. 10～19 歳 (人)	3. 20～29 歳 (人)
4. 30～39 歳 (人)	5. 40～49 歳 (人)	6. 50～59 歳 (人)
7. 60～69 歳 (人)	8. 70 歳以上 (人)	

【F4】 あなたのお住まいは次のどれにあたりますか。

1. 一戸建て
2. 2階建てまでの集合住宅（団地、アパート、マンション等）
3. 3階建て以上の集合住宅（団地、アパート、マンション等）

I. 県営水道について

【問1】 あなたのご家庭の水道に水をお届けしている県営水道についてどんなイメージをお持ちですか。

(あなたのお考えに最も近いものをそれぞれ1つだけ選び、○をつけてください。)

	そう思う	そう思う くらい	そう思わない くらい	そう思わない
1. 安全・安心な水を届けている	1	2	3	4
2. 県営水道を身近に感じる	1	2	3	4
3. 県営水道の仕事ぶりは丁寧である	1	2	3	4

II. 水道水の水質について

【問2】 あなたはご家庭の水道水について満足していますか。

(あなたのお考えに最も近いものを1つだけ選び、○をつけてください。)

	満足している	満足している くらい	満足していない くらい	満足していない
1. おいしさ	1	2	3	4
2. におい	1	2	3	4
3. 安全性	1	2	3	4

【問3】 あなたは、水道水について何が一番大切だと考えますか。

(1つだけ選び、○をつけてください。)

1. 安全で安心な水道水
2. 安定して供給される水道水
3. 味がおいしい水道水
4. 塩素のにおいのない水道水
5. 値段が安い水道水
6. その他(具体的に：)

【問6】 あなたは、1日あたり何回くらい入浴（シャワーのみを含む）しますか。（夏と冬で回数が異なる方は、年間の平均回数でお答えください。）

（1つだけ選び、○をつけてください。）

- | | | |
|-------------|--------------|------------|
| 1. 1日2回以上 | 2. 1日1回 | 3. 2～3日に1回 |
| 4. 4～7日に1回 | 5. その他（具体的に： | ） |
| 6. 家では入浴しない | | |

【問6】で、1.～5. を選択した方のみお答えください。

→【問6-1】 あなたは、どのように入浴していますか。

（1つだけ選び、○をつけてください。）

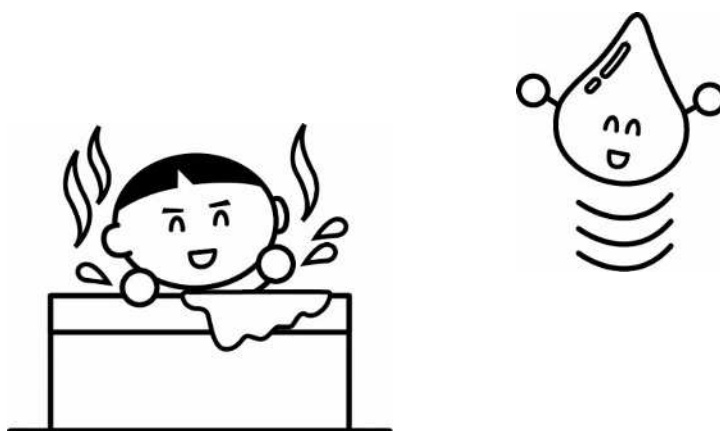
- | | |
|---------------------------------|---|
| 1. いつも浴槽につかる | |
| 2. 浴槽につかる場合が多く、たまにシャワーのみで済ませる | |
| 3. 浴槽にはたまにつかる程度で、シャワーで済ませることが多い | |
| 4. 夏場はシャワーで済ませ、冬場は浴槽につかる | |
| 5. いつもシャワーで済ませる（浴槽にはつからない） | |
| 6. その他（具体的に： | ） |

【問6-1】で、1.～4. を選択した方のみお答えください。

→【問6-2】 あなたのご家庭では、どれくらいの頻度で浴槽のお湯を入れ替えますか。

（1つだけ選び、○をつけてください。）

- | | |
|--------------|------------|
| 1. 人ごとに入れ替える | 2. 毎回入れ替える |
| 3. 2回に1回 | 4. 3回以上に1回 |
| 5. その他（具体的に： | ） |



【問7】 あなたのご家庭では、1日あたり何回食事を作りますか。(あなた以外の一緒に暮らしている方が作る場合も含む)

(1つだけ選び、○をつけてください。)

A 仕事や通学をしている方は仕事や通学の日・それ以外の方は月曜日から金曜日

- | | | |
|----------------|--------------|-------|
| 1. 3回 | 2. 2回 | 3. 1回 |
| 4. ほとんど食事を作らない | 5. その他(具体的に： |) |

B 土曜日・日曜日・祝日(仕事や学校が休みの日)の場合

- | | | |
|----------------|--------------|-------|
| 1. 3回 | 2. 2回 | 3. 1回 |
| 4. ほとんど食事を作らない | 5. その他(具体的に： |) |

【問8】 あなたのご家庭では、どれくらいの頻度で洗濯をしますか。(あなた以外の一緒に暮らしている方が洗濯をする場合も含む)

(1つだけ選び、○をつけてください。)

- | | | |
|--------------|---------------|------------|
| 1. 1日に2回以上 | 2. 毎日1回 | 3. 2~3日に1回 |
| 4. 4~7日に1回 | 5. 自宅では洗濯をしない | |
| 6. その他(具体的に： | |) |

IV. 節水について

【問9】 あなたは、日常生活で水道を使う時に節水を意識していますか。

(1つだけ選び、○をつけてください。)

- | | |
|-----------------|--------------|
| 1. いつも節水を意識している | 2. たまに意識している |
| 3. ほとんど意識していない | 4. 全く意識していない |

【問10】 あなたが行っている節水のための行動とはどれですか。(節水型機器の使用以外の行動についてお答えください)

(いくつでも選び、○をつけてください。)

- | | |
|--------------------------|---|
| 1. こまめに蛇口の開閉をしている | |
| 2. 風呂の残り湯を庭への散水や洗濯に使っている | |
| 3. 雨水を庭への散水に使っている | |
| 4. その他(具体的に： |) |
| 5. 何もしていない | |

【問11】 あなたのご家庭では、食器洗い機、節水型シャワー※1、節水型トイレ※2、ドラム式洗濯機などの節水型機器を使用していますか。

それぞれ1つだけ選び、○をつけてください。

1. ～4. 以外の節水型機器をご使用の場合は、5. その他欄にご記入ください。
また、「使用していない」に○をつけた場合は、その主な理由をA～Fの中からそれぞれ1つだけ選び、○をつけてください。

	使用している	わからない	使用していない	使用していない理由					
				必要だと感じていない	購入しないうちに入格が高いため	節水機能が重視されていない	今の使用がまだ使える	家の取り替え	その他の理由
1. 食器洗い機	1	2	3	A	B	C	D	E	F
2. 節水型シャワー(※1)	1	2	3	A	B	C	D	E	F
3. 節水型トイレ(※2)	1	2	3	A	B	C	D	E	F
4. ドラム式洗濯機	1	2	3	A	B	C	D	E	F
5. その他 ()	1								

※1 節水型シャワー：手元に止水スイッチがあったり、水が出る穴が小さくなっているものです。

※2 節水型トイレ：2007年度以降に発売された型式は概ね節水型です



縦型洗濯機



ドラム式洗濯機

【問12】 あなたのご家庭では、食器洗い機、節水型シャワー、節水型トイレ、ドラム式洗濯機について購入（買い替え）を検討していますか。

（あなたのお考えに最も近いものをそれぞれ1つだけ選び、○をつけてください。）

	近いうちに購入 （買い替え） 予定である	数年のうちには 購入（買い替え） をしたい	検討しているが 具体的には 決まっていない	検討していない
1. 食器洗い機	1	2	3	4
2. 節水型シャワー	1	2	3	4
3. 節水型トイレ	1	2	3	4
4. ドラム式洗濯機	1	2	3	4

V. 県営水道の事業について

【問13】 災害対策についてお聞きします。

【県営水道が進めている災害対策】

(参考：神奈川県営水道事業経営計画ホームページ



<http://www.pref.kanagawa.jp/docs/r4a/sui-keikaku.html>)



- ◆ 震度7にも耐えられるとされる地震に強い水道管（耐震継手管）への更新を進める
※震度7：2011年3月の東日本大震災や2016年4月の熊本地震で発生した地震がこのレベルだったが、地震に強い水道管はこれらの地震でも被害はなかった。
地震に強い水道管の割合の向上
・2018年度見込（20%）→ 2023年度目標（24%）
- ◆ 災害用指定配水池等*の耐震化を進める
※災害用指定配水池等とは、給水拠点となる配水池のうち、災害時に水を確保する機能を備えている配水池などで、全部で45箇所あります。
・2018年度見込（14箇所）→ 2023年度目標（26箇所）
⇒ 2023年度には災害用指定配水池が各市町毎に1か所以上耐震化されることとなります。



配水池耐震化工事

配水池内の柱、壁、床をコンクリートで補強

今後の災害対策の進め方についてどう思いますか

（1つだけ選び、○をつけてください。）

1. 災害対策は今と同じ水準で進める
2. 災害対策は今を超える水準で進める
3. 災害で被害があったところを修復する
4. その他（具体的に： _____)
5. わからない

【問14】 水道管の更新の取組についてお聞きします。

【県営水道が行っている水道管の更新】

(参考：神奈川県営水道事業経営計画ホームページ <http://www.pref.kanagawa.jp/docs/r4a/sui-keikaku.html>)

◆水道管の現状

県営水道は、高度経済成長期の水需要の増大を受け、多くの水道管を急ピッチで整備しました。これらの水道管は順次更新時期を迎えますが、更新時期を超えて使用し続けると、漏水などのリスクが高まります。

近年県営水道で発生した
漏水事故

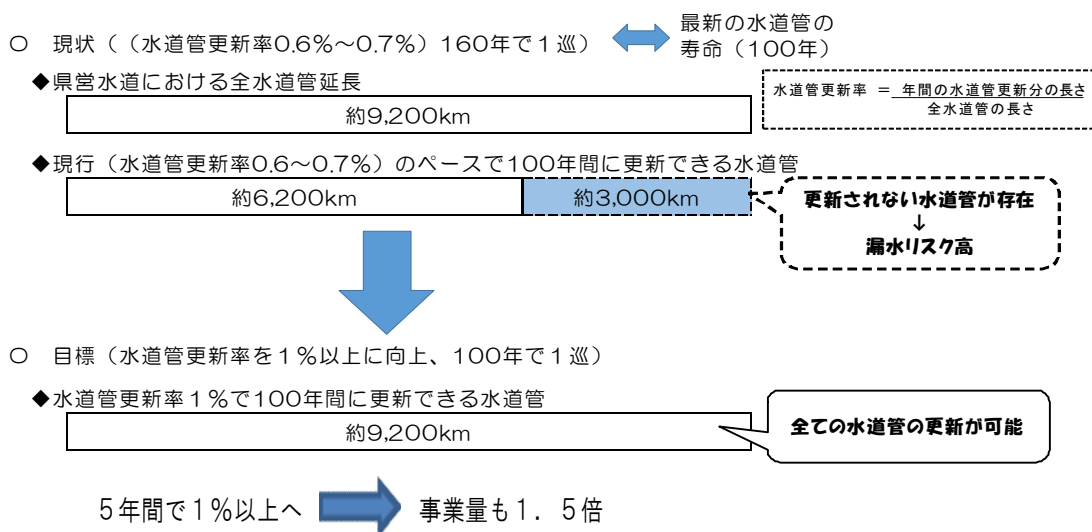


◆更新のペース

県営水道では、毎年すべての水道管のうち0.6～0.7%の水道管を更新してきました。最新の水道管は100年以上の耐久性がありますが、今のペースでは、すべての水道管の更新に160年かかってしまい、老朽化して漏水リスクが高くなります。

このため、県営水道では、今後、100年に1回交換するペースにスピードアップをしていく取組をしています。

※県営水道の水道管更新の取組



上記の水道管の更新の取組についてどう思いますか。

（1つだけ選び、○をつけてください。）

1. 水道管更新は160年かかる今のペースのままとする
2. 水道管更新は100年に1回のペースにスピードアップする
3. 水道管更新は100年に1回よりも早いペースにスピードアップする
4. 水道管更新はしないで、漏水したところだけを修理する
5. その他（具体的に： _____ ）
6. わからない

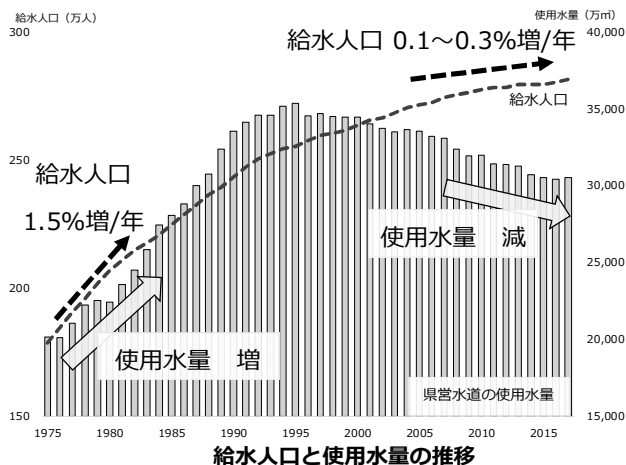
【問15】 これからの水道施設の更新及び維持管理に必要な水道料金についてお聞きします。

【県営水道における今後の使用水量と人口の予測】

(参考：神奈川県営水道事業経営計画ホームページ <http://www.pref.kanagawa.jp/docs/r4a/sui-keikaku.html>)

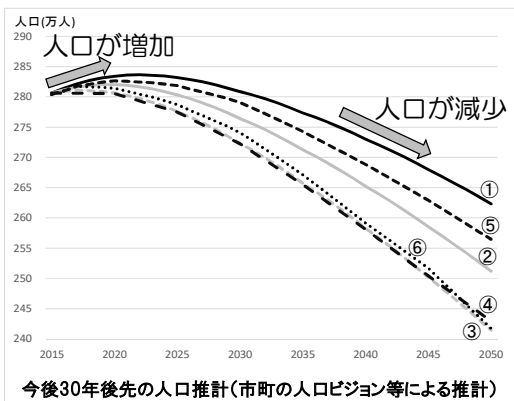
◆ 使用水量の減少

県営水道の使用水量は1995年度をピークに減少して、2017年度はピーク時に比べて14%も減少しています。1970年代は給水人口が年1.5%増えていましたが、近年は0.1~0.3%の増にとどまっています。



◆ 人口減少社会の予測

国等の推計では、今後、県営水道の給水人口の減少が見込まれ、その影響で使用水量が減少し、水道料金収入もさらに減少すると予想されます。そのため、たくさんある水道施設の更新・維持管理を続けることが難しくなると考えられます。



今後、数年のうちに給水人口は減少に転ずる

人口減少社会の中、水需要の減少傾向が強まるといってない厳しい時代に入ります

給水人口は、2020年頃をピークに減少に転じる。30年後には、現在から約30万人減少の見込

- ①、②、③ 県企業庁が給水区域内人口を高位①・中位②・低位③に分けて試算
- ④ 『日本の地域別将来推計人口(2018年推計)』をもとに県企業庁が給水区域内人口を試算
- ⑤ 地域人口ビジョン等で施策効果を反映する前の市町の推計人口をもとに県企業庁が給水区域内人口を試算
- ⑥ 地域人口ビジョン等で施策効果を反映した後の市町の推計人口をもとに県企業庁が給水区域内人口を試算

上記の状況が予測されていますが、今後の県営水道の水道施設の更新及び維持管理についてどう思いますか。

(1つだけ選び、○をつけてください。)

1. 今の水道料金の範囲で水道施設の更新・維持管理を行う

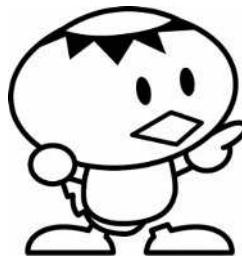
2. 水道料金が上がっても必要な更新・維持管理は行う

3. その他(具体的に： _____)

4. わからない

VI. 県営水道の上水道料金について

上水道料金は、
2か月分の使用量について
市町が運営している下水道の
使用料を合わせて
お支払いいただいています。



上下水道使用量のお知らせ			
神奈川 太郎 様			
		999	号室
お客様番号	232-012345-601		
(使用者番号)	23201 23456 01499)		
令和元年度 使用年月分：元年 8月～元年 9月分			
今回指針	326 m ³	令和元年 9月 3日点検	
前回指針	306 m ³	令和元年 7月 3日点検	
旧メータ使用量	0 m ³		
使用水量	20 m ³	排水量	20 m ³
上下水道料金	4,334 円		
【上下水道料金内訳】			
水道	2,086 円 (154 円)	
下水道	2,248 円 (166 円)	
※()内の額が含まれています。			

【問16】 現在お支払いいただいている上水道料金について、どう思いますか。

(1つだけ選び、○をつけてください。)

1. 高いと思う
2. 適正な料金だと思う
3. 安いと思う
4. わからない

【問17】 上水道料金について、あなたが知っていることはどれですか。

(いくつでも選び、○をつけてください。)

1. 水道事業は独立採算制で、主にお客さまからいただく水道料金の収入によって運営していること
2. たくさん水を使うと単価が高くなる料金体系であること
3. 上水道料金は、2か月に1回検針して2か月分をまとめてお支払いいただいていること
4. 市町が運営している下水道の使用料を上水道料金と合わせてお支払いいただいていること
5. 基本料金と基本水量があること
6. 水道水の価格は、同じ量のペットボトル水に比べて安いこと
7. 上水道料金は全国平均より安いこと
8. どれも知らない

【県営水道の料金の仕組み】

基本料金とは：水を使う量に関係なく、定額でお支払いいただく料金で、2か月で1,420円（税抜き）です。

基本水量とは：2か月16㎡まではいくら使っても水道料金が変わらない制度です。

従量料金とは：水を使う量が2か月で16㎡を超えると、超えた水量に応じた料金をお支払いいただきます。これが従量料金です。

「家事用」料金・「業務用」料金の区分：料金は一般家庭の「家事用」料金と企業等の「業務用」料金に区別されており、「家事用」の従量料金は安くなっています。

【問18】 基本料金についてお聞きします。

県営水道では、水道をお使いいただくための必要な費用をまかなうために、使用量に関係なく基本料金として2か月分で一貫1,420円（税抜き）をお支払いいただいています。この基本料金についてどう思いますか。

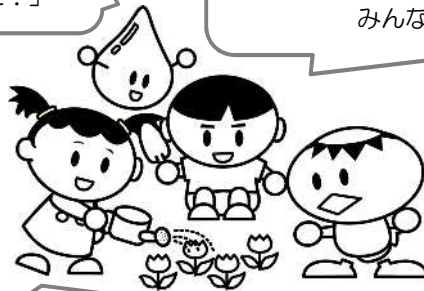
（1つだけ選び、○をつけてください。）

1. 今のままでよい
2. 基本料金は上げたほうがよい
3. 基本料金は下げたほうがよい
4. 基本料金は必要ない
5. その他（具体的に： _____）
6. わからない

県営水道キャラクター

アクアくん「ぼく、アクアくん。
アクアは外国語で水のことだよ。
ぼくたちはいつも仲良しなんだ！」

しんちゃん
「ぼくの名前は森林の“森”からついたんだよ。
元気な森林は、きれいな水を生むんだ！
みんなも森林を大切にね」



カッピー
「ぼく、泳ぎがとくだよ！
でもね、頭のお皿の水がなくなっちゃ
生きられないんだ。
だからいつもしんちゃんが
水をかけてくれるんだよ。」

いずみちゃん「わたし、おいしい水が大好き。
「いずみ」は、水が、わきでるところ。
おいしい水のために川や湖をよごさないように
しましょうね！」

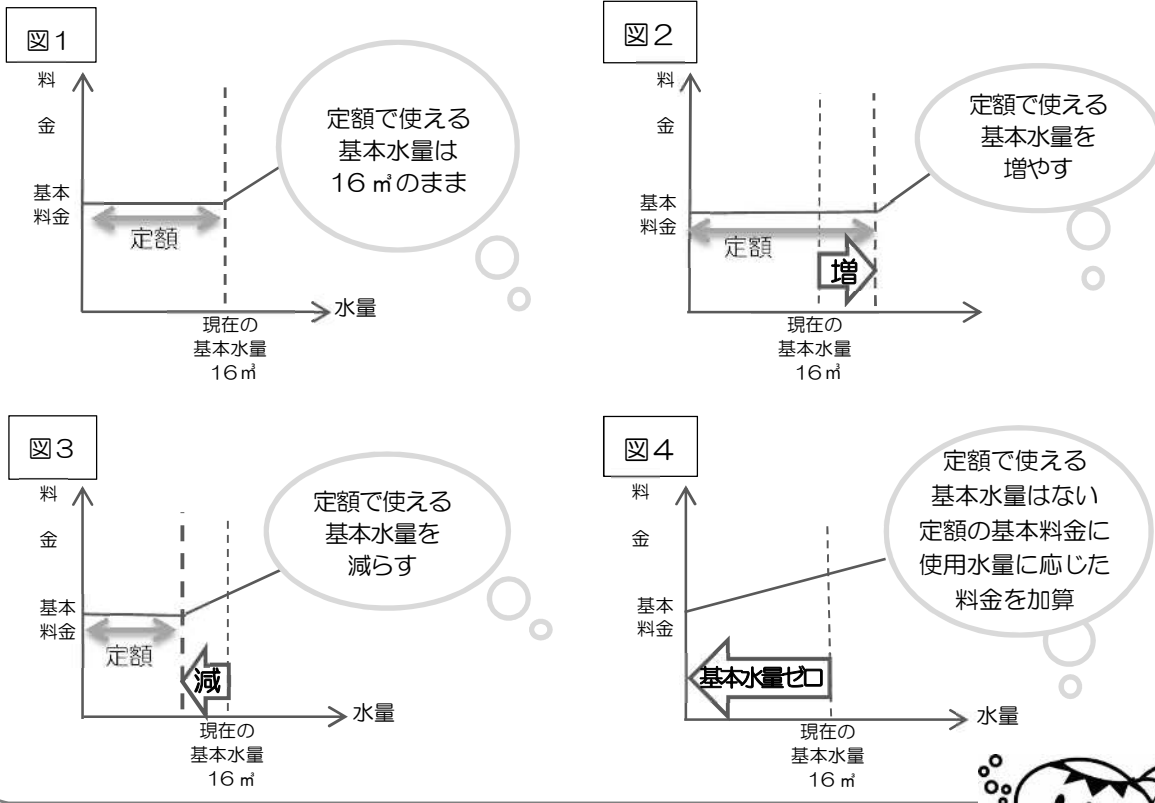
【問19】基本水量についてお聞きします。

県営水道では、水道使用量が2か月で16 m³以下であれば、水道料金が変わらないという基本水量についてどう思いますか。

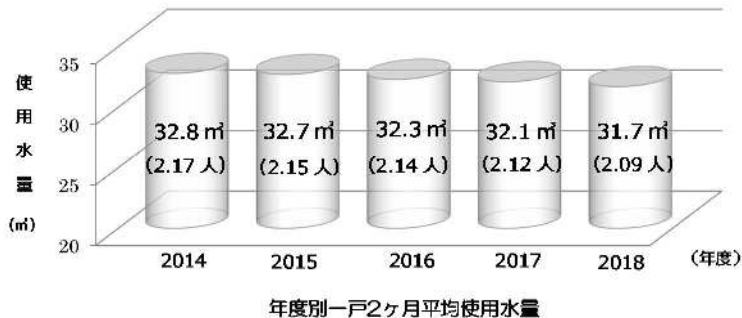
(1つだけ選び、○をつけてください。)

1. 基本水量は現状のまま、2か月16 m³のままでよい (図1参照)
2. 基本水量は2か月16 m³より増やした方がよい (図2参照)
3. 基本水量は2か月16 m³より減らした方がよい (図3参照)
4. 基本水量はなくてもよい (定額で使える基本水量をなくす) (図4参照)
5. その他 (具体的に:)
6. わからない

基本水量の考え方…選択肢1. 2. 3. 4. について



< 1世帯あたり2か月間の平均使用水量と平均人数 (県営水道) >
 (30年度は1世帯あたり31.7 m³で1世帯当たりの人数は2.09人になります)



※ ○ は一戸あたりの平均人数

【問20】 従量料金についてお聞きします。

下の表のとおり、基本水量の2か月16 m³を超えると、1 m³ごとに料金（従量料金）が加算されます。また、使用する量が多くなるほど1 m³あたりの単価が高くなります。この従量料金についてどう思いますか。

（1つだけ選び、○をつけてください。）

1. 今の単価でよい	
2. 水を使うほど今より単価は高くした方がよい	
3. 使用量が変わっても単価は一律で変わらない方がよい	
4. 水を使うほど今より単価は安くなった方がよい	
5. その他（具体的に：	）
6. わからない	

< 県営水道の料金（2か月分・税抜額） >

使用水量	基本料金	従量料金 単価（円/m ³ ）								
		0～16m ³	17～30m ³	31～40m ³	41～60m ³	61～100m ³	101～200m ³	201～600m ³	601～2,000m ³	2,001m ³ ～20,000m ³
家事用	1,420	128円	135円	172円	237円	294円				
業務用	円	201円				221円	280円	337円	394円	436円

【問21】 用途別料金についてお聞きします。

県営水道の料金は、一般家庭でお使いいただく「家事用」と企業等でお使いいただく「業務用」などの用途により区分しています。上の表のとおり、家事用は業務用よりも安くなっています。用途別料金についてどう思いますか。

（1つだけ選び、○をつけてください。）

1.今のままでよい	
2. 家事用と業務用の料金の差をもっと大きくした方がよい	
3. 家事用と業務用の料金の差をもっと小さくした方がよい	
4. 「家事用」「業務用」の区分をなくし、お使いになる水道水の量に応じて設置してある水道管の太さなどにより料金の差を設けた方がよい	
5. その他（具体的に：	）
6. わからない	

【問25】 あなたは県営水道に関する情報を何によって知りたいですか。

(いくつでも選び、○をつけてください。)

1. 県営水道広報紙「さがみの水」	2. 神奈川県広報紙「県のたより」
3. 県営水道のホームページ	4. 県営水道Facebook
5. 企業庁LINE※	6. 水道メーター検針時の「上下水道料金のお知らせ」
7. 水道営業所の窓口	8. 新聞広告
9. テレビコマーシャル	10. 駅や電車でのポスター
11. インターネット広告	12. 自治会等の回覧
13. その他 (具体的に：))
14. 特になし	

※企業庁LINE : <http://www.pref.kanagawa.jp/docs/yt7/linejyouhou.html>



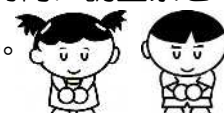
【問26】 現在、県営水道が行っている事業等についてどう思いますか。

(あなたのお考えに最も近いものをそれぞれ1つだけ選び、○をつけてください。)

	とても重要である	やや重要である	あまり重要でない	全く重要でない
1. 地震や豪雨などの災害に強い水道づくり	1	2	3	4
2. 老朽化した水道管の更新	1	2	3	4
3. 人口減少など大きな環境変化に対応した安定的な経営	1	2	3	4
4. 情報通信技術 (ICT) や人工知能 (AI) などの新しい技術を活用した効率的な事業運営	1	2	3	4
5. 安全でおいしい水づくり	1	2	3	4
6. 県営水道の取組についての積極的な広報及び情報提供	1	2	3	4
7. 水道料金を安い価格で維持している	1	2	3	4

■最後に、神奈川県営水道事業についてのご意見を自由にお書きください。

以上で終了となります。ご協力ありがとうございました。同封の封筒に調査票を入れ、**令和元年12月2日(月)まで**にご投函ください。



令和元年度
神奈川県営水道についてのお客さま意識調査報告書

令和2年3月発行

神奈川県企業庁企業局水道部経営課

横浜市中区日本大通1 〒231-8588
電話 045-210-1111 (内線 7219~7220)
直通 045-210-7219

調査委託：株式会社アストジェイ